Mbrojtësi i qytetarëve

RAPORTI I RREGULLT VJETOR
PËR VITIN 2011

Beograd

2011

Përmbajtja

FJALA HYRËSE E MBROJTËSIT TË QYTETARËVE SAŠA JANKOVIĆ DHE PËRMBLEDHJA E RAPORTIT 5

SH K U R T E S A T 15

I H Y R J E 18

1.1. KORNIZA LIGJORE DHE FUSHËVEPRIMI I PUNËS SË MBROJTËSIT TË QYTETARIT (OMBUDSPERSONIT) 18

1.1.1. Korniza ligjore e punës së Mbrojtësit të qytetarëve 18

1.1.2. Fushëveprimi i punës së Mbrojtësit të qytetarëve 19

1.1.3. Nevoja e ndryshimit të kornizës ligjore për punën e Mbrojtësit të qytetarëve 20

1.2. RRITJA E KAPACITETIT DHE MUNDËSISË PËR QASJE TE MBROJTËSI I QYTETARËVE NË VITIN 2011 22

1.2.1. Hapja e zyrave lokale në Preshevë, Bujanoc dhe Medvegje 22

1.2.2. Qasja elektronike Mbrojtësit të qytetarëve 24

1.2.3. Projektet e dedikuar për ngritjen e kapacitetit dhe promovimit të institucionit të Mbrojtësit të qytetarit 24

II P A S Q Y R A S I P A S S F E R A V E / R E S O R E V E 26

2.1. sfera e mbrojtjes së të drejtave të personave të privuar nga liria 26

2.1.1. Përshkrimi i problemeve në sferën e specializuar nga aspekti i kompetencave të Mbrojtësit të qytetarëve 26

2.1.2. Statistikat e ankesave të qytetarëve në sferën e mbrojtjes së të drejtave të privuar nga liria 27

2.1.3. Rezultatet e shënuara gjatë vitit 2011 në sferën e mbrojtjes së të drejtave të personave të privuar nga liria 29

2.1.4. Mekanizmi kombëtar për parandalimin e torturës 39

2.2. MBROJTJA E TË DREJTAVE TË PAKICAVE KOMBËTARE 44

2.2.1. Përshkrimi i problemit në sferën specialistike nga aspekti i kompetencave të Mbrojtësit të qytetarëve 44

2.2.2. Statistikat e ankesës së qytetarëve nga sfera e mbrojtjes së të drejtave të pakicave kombëtare 45

2.2.3. Rezultatet e realizuara në vitin 2011 në sferën e mbrojtjes së të drejtave të pakicave kombëtare 47

2.3. TË DREJTAT E FËMIJËVE 51

2.3.1. Përshkrimi i problemit në sferën specialistike nga aspekti i kompetencës së Mbrojtësit të qytetarëve 51

2.3.2. Statistika a ankesave të qytetarëve në sferën e të drejtës së fëmijëve 53
2.3.3. Rezultatet e realizuara gjatë vitit 2011 në sferën e të drejtave të fëmijëve 56
2.4. BARAZIA GJINORE 62
2.4.1. Përshkrimi i problemit në sferën specialistike nga aspekti i Mbrojtësit të qytetarëve 62
2.4.2. Pasqyra statistikore e punës sipas ankesave në sferën e barazisë gjinore dhe të drejtave të LGBT 66
2.4.3. Rezultatet e arritur në vitin 2011 në sferën e barazisë gjinore 68
2.5. TË DREJTAT E PERSONAVE ME AFTËSI TË KUFIZUARA 72
2.5.1. Përshkrimi i problemit në sferën specialistike nga aspekti i Mbrojtësit të qytetarëve 72
2.5.2. Pasqyra strategjike e punës sipas ankesave në sferën e të drejtave të personave me paaftësi 77
2.5.3. Rezultatet e arritura të punës në vitin 2011 79
2.6. QEVERISJA E MIRË 81
2.6.1. Resori i të drejtave të njeriut, administratës shtetërore, vetëqeverisjes lokale, detyrat e besuara qeverisjes lokale dhe Kosova e Metohija 81
2.6.2. Resori i arsimit dhe shkencës, rinisë dhe sportit, kulturës, informimit dhe shoqërisë informative dhe pronës intelektuale 84
2.6.3. Resori i punës 87
2.6.4. Resori i mbrojtjes sociale 91
2.6.5. Resori i shëndetësisë 97
2.6.6. Resori i punëve të brendshme 119
2.6.7. Resori i gjyqësorit 121
2.6.8. Resori i punëve të jashtme 127
2.6.9. Resori i mbrojtjes 128
2.6.10. Resori i urbanizmit, të ndërtimit dhe kadastrës,, fatkeqësive natyrore dhe restituimit 132
2.6.11. Resori i administratës tatimore 141
2.6.12. Resori i bujqësisë, tregtisë, pylltarisë dhe administrimit të ujërave, mjedisit, infrastrukturës, energjisë dhe minierave, transportit, hidrometeorologjisë dhe rezervat e mallrave 145
2.6.13. Resori i financave, ekonomisë dhe zhvillimit rajonal, privatizimit, drejtorisë së pronës, shërbimit kombëtar për punësim, falimentimit, dhe administratës për prokurim publik 147
Dhënia e informacionit të pasaktë qytetarëve për ushtrimin e të drejtës së tyre për kompensim financiar dhe jo korrigjimi i mangësive në punë 147
2.7. STATISTIKAT E ANKESAVE NË RESORin e QEVERISJES SË MIRË 148
III BASHKËPUNIMI I MBROJTËSIT TË QYTETARËVE 152

3.1. BASHKËPUNIMI me INSTITUCIONET E PUSHTETIT publik 152
3.2. Bashkëpunimi me shoqërinë civile dhe KOMUNITETIN akademik 155
3.3. BASHKËPUNIMI NDËRKOMBËTAR DHE PROJEKTET 156
3.3.1. Aktivitetet e Mbrojtësit të qytetarëve si institucion nacional për mbrojtjen dhe promovimin e të drejtave të njeriut (NHRI) 157
3.3.2. Projekte 158
3.3.3. Organizimi dhe pjesëmarrja në takimet ndërkombëtare 159
3.4. BASHKËPUNIMI ME media 161
IV VËREJTJET PËRFUNDIMTARE 162
4.1. NUMRI I PËRGJITHSHËM DHE KLASIFIKIMI I ANKESAVE SIPAS TIPIT TE SHKELJES TË SË DREJTËS 162
4.1.1. Klasifikimi i ankesave sipas të drejtave të shkelura 164
4.2. SUGJERIMET DHE INICIATIVAT LIGJORE TË MBROJTËSIT TË QYTETARËVE DHE PROPOZIMET PËR VLERËSIMIN E KUSHTETUESHMËRISË 172
4.2.1. Rekomandimet e Mbrojtësit të qytetarëve 172
4.2.2. Iniciativat Ligjore 178

FJALA HYRËSE E MBROJTËSIT TË QYTETARËVE SAŠA JANKOVIĆ DHE PËRMBLEDHJA E RAPORTIT[1]

Të nderuar,

Para jush është është raporti vjetor i Mbrojtësit të Qytetarëve për vitin 2011, i fundit gjatë mandatit tim pesë-vjeçar.

Ky raport, në përputhje me Ligjin, Kuvendit Kombëtar dhe organeve dhe organizatave të tjera, profesionistëve dhe medieve si dhe publikut në përgjithësi u ofron informata në lidhje me aktivitetet e këtij organi në vitin e kaluar; jep informata mbi mangësitë e vërejtura në punën e organeve të administratës shtetërore, organit përgjegjës për mbrojtjen e të drejtave dhe interesave ligjore të Republikës së Serbisë, si dhe agjencive dhe organizatave të tjera, ndërmarrjeve dhe institucioneve të cilave u janë besuar autorizime publike (në tekstin e mëtejmë: organet e pushtetit) dhe paraqet propozime për të përmirësuar gjendjen e qytetarëve në raport me organet e pushtetit.

Edhe pse Serbia ka ndërtuar një kornizë të degëzuar ligjore për mbrojtjen e të drejtave të njeriut, ka një mospërputhje në mes të standardeve të larta normative dhe praktikës. Mungon kultura e respektimit të të drejtave të njeriut dhe autoritetet nuk janë të udhëzuar sa duhet me parimet e "qeverisjes së mirë". Nga ana tjetër, ka qytetarë gjithnjë e më të informuar të cilët kërkojnë realizimin e të drejtave të tyre dhe paraqiten gjithnjë e më shpesh para organeve të pavarura të kontrollit, siç është Mbrojtësi i Qytetarëve. Numri i ankesave parashtruar Mbrojtësit të qytetarëve është rritur në krahasim me periudhën paraprake të raportimit për më shumë se 40%!

Në disa sfera janë shënuar zhvillimet pozitive të cijat janë me rëndësi për përmirësimin e të drejtave të njeriut, siç janë toleranca më e ulur e institucioneve dhe qytetarëve ndaj dhunës, bashkëpunimit të zgjeruar rajonal, dhe në fund krijimit të kushteve normative për restituimin, dukshmëria më e madhe dhe garancitë formale të pjesëmarrjes së grave në jetën publike, fillimi i respektimit të të drejtës në barazi dhe të drejtës në privatësi (edhe pse Gjykata Kushtetuese për më shumë se një vit nuk u deklarua lidhur me propozimin e Mbrojtësit të Qytetarëve dhe Komisionarit të informatave të rëndësisë publike dhe ruajtjes së të dhënave personale lidhur me mbi kushtetutshmërinë e dispozitave të caktuara të Aktit të komunikimeve elektronike dhe Ligjit mbi shërbimet ushtarake të sigurisë). Megjithatë, këto zhvillime nuk janë as për së largu të mjaftueshme për të tejkaluar pakënaqësinë e qytetarëve e cila shkaktohet nga shkeljet dhe parregullsitë të cilat manifestohen në shumë vende nëpërmjet korrupsionit, favorizimit partiak, papërgjegjësisë, mos-organizimit, joprofesionalizmit

[1] Të gjitha fjalët që shprehin gjini gramatikore në Raport përfaqësojnë dhe iu referohen njësoj edhe pjesëtarëve, gjegjësisht pjesëtareve të të dyja gjinive.

dhe indiferencës për kryerjen e punëve publike dhe ushtrimit të përgjegjësive publike ndaj qytetarëve në përputhje me shkronjën edhe frymën e ligjit.

Rrethanë posaçërisht rënduese është gjendja e vështirë ekonomike, varfëria dhe papunësia në rritje, të cilat krijojnë "të drejta në letër" nga shumica e të drejtave ekonomike, sociale dhe kulturore. Për shumicën, është e panjohur se shteti është i obliguar t'i sigurojë këto të drejta "në masën më të madhe të mundur", gjë që në praktikë mund të jetë pothuajse asgjë, dhe prandaj disa sisteme ligjore as nuk i konsiderojnë si të drejta reale. Këto të drejta, më së shpeshti, asnjë organ i pushtetit publik nuk i "shkel" formalisht, por shumë qytetarë janë të privuar prej tyre. Falë edhe shembujve të tjerë të cilët janë të paktë në numër shumë më të dukshëm nga ana tjetër e shkallës së pasurisë, ndjenja subjektive e padrejtësisë sociale në mesin e qytetarëve bëhet edhe më e madhe.

Për nga natyra e obligimeve të Mbrojtësit të qytetarëve, në këtë raport megjithatë do të flitet më shumë për probleme, e më pak për përparimin.

Mbi aktivitetet

Në vitin 2011, ka vazhduar rritja e numrit dhe vëllimit të aktiviteteve të Mbrojtësit të qytetarëve. Janë regjistruar 12.130 kontakte me qytetarë (në vitin 2010 kishte 8,553), qytetarët kanë parashtruar 3.428 ankesa formale (në vitin 2010 kishte 2.647), Mbrojtësi i qytetarëve ka iniciuar 212 procedurë me iniciativë të vet (në vitin 2010 kishte 90). Kanë përfunduar 2.546 procedura (në vitin 2010 2.363), janë iniciuar 1084 procedura të re të kontrollit të punës së organeve të pushtetit publik (në vitin 2010 kishte 930) dhe janë sjellë 214 rekomandime individuale (në vitin 2010, 152). Organet e pushtetit kanë eliminuar mangësitë gjatë kryerjes së procedurës (ashtu që rekomandimet nuk ishin të nevojshme) në 218 raste (në vitin 2010, 308).

Tabela 1. Të gjitha kontaktet e realizuara me qytetarë në vitin 2010 dhe 2011

Nr. ren.	Kontaktet e Mbrojtësit të qytetarëve të realizuara me qytetarë – 2010-2011.	2010.	2011.	Rritja%
1.	Ankesat e pranuara	2649	3640	37,41
2.	Iniciativat ligjore të pranuara	75	101	45,97
3.	Qytetarë të pranuar në bisedë	2865	4182	34,67
4.	Biseda telefonike me qytetarë	5058	7312	44,56
5.	Parashtresat e ndryshme të qytetarëve përveç ankesave	571	547	-4,20
	Gjithsej	**11.218**	**15.782**	**40,68**

Rritja shumë më e shpejtë e numrit të kontakteve, ankesave dhe procedurave të iniciuara nga rritja e numrit të rasteve të zgjidhura konfirmon, për fat të keq, pohimin e paraqitur në raportin paraprak vjetor se kapaciteti i këtij organi sipas akteve ekzistuese

dhe kushteve aktuale ka arritur maksimumin, por që nevojat dhe pritjet e qytetarëve vazhdojnë të rriten, gj që rrezikon shembjen e këtij institucioni nën peshën e detyrave që i janë besuar dhe forca e pritjeve të cilat nuk mund të përmbushen gjithmonë dhe deri në fund.

Prandaj është e nevojshme që Kuvendi Popullor të përmirësojë kuadrin ligjor për punën e Mbrojtësit të qytetarëve duke rritur kapacitetin e shërbimit profesional të këtij organi. Natyrisht, edhe më mirë do të ishte që autoritetet të ndryshojnë shpejt mënyrën e punës së tyre në mënyrë që qytetarët të mos kenë nevojë të ankohen për ta. Kjo, megjithatë, nuk është reale të pritet në disa periudhat të ardhshme të raportimit, sepse kultura e respektimit të të drejtave të njeriut dhe të drejtat të qytetarëve në përgjithësi, nuk krijohet gjatë një nate.

Rritja e ndjeshme e numrit të kontakteve dhe ankesave është rezultat i disponueshmërisë së rritur të Mbrojtësit të qytetarëve në tërë Serbinë. Në biblioteka të dhjetë qyteteve dhe komunave, me ndihmën e mbretërisë së Norvegjisë, janë hapur zyre "elektronike" të këtij organi. Qytetarët e Backa Palankës, Shidit, Uzhicës, Krushevcit, Novi Pazarit, Prijepoljes, Svilajncit, Boresë, Dimitrovgradit dhe Leskovcit mund që, me ndihmën e bibliotekarëve, përmes audio-video lidhjes në Internet të flasin me bashkëpunëtor në shërbimin e pranimit të Mbrojtësi të qytetarëve dhe, sipas nevojës, të dorëzojnë ankesën e cila përcillet në selinë e organit. Kjo mënyrë ekonomike e komunikimit me qytetarët, plotësisht origjinale dhe me përfitime të shumta, ka fituar lëvdata nga shumë aktorë ndërkombëtarë dhe vendor, si dhe shpërblimin vjetor të Shoqatës së bibliotekistëve të Serbisë. Me ndihmën e Zyrës së Kombeve të Bashkuara, zyrat e Mbrojtësit të qytetarëve janë hapur në Preshevë, Bujanoc dhe Medvegjë, me një total prej dy të punësuarve. Dy ditë pune në javë ata punojnë në Preshevë, dy në Bujanoc dhe një në Medvegjë.

Mbrojtësi i qytetarëve, zëvendësit dhe bashkëpunëtorët e tij gjatë vitit 2011 kanë vizituar mbi 100 qytete dhe komuna të Serbisë duke kryer veprimtari kontrolluese, parandaluese dhe edukative.

Në një pjesë të Republikës së Serbisë, Krahinës së Kosovës dhe Metohisë (KM), Mbrojtësi i qytetarëve nuk është në gjendje të ushtrojë juridiksionin e tij në mënyrën e përcaktuar me Kushtetutë dhe me ligj. Sipas paragrafit operativ 11(j) të Rezolutës 1244 (1999) të Këshillit të Sigurimit, UNMIK-u është i obliguar të mbrojë dhe promovojë të drejtat e njeriut në KM. Sipas informatave në dispozicion dhe në bazë të pohimeve nga ankesat, qytetarët e Kosovës, sidomos ata të përkatësisë jo-shqiptare të cilët jetojnë në enklava, janë pengjet të proceseve aktuale politike dhe ballafaqohen me shkeljen e të drejtave të cilat janë të paimagjinueshme në pjesën tjetër të Evropës bashkëkohore.

Mbrojtësi i qytetarëve ka vepruar sipas ankesës së një nëne, së cilës babi dhe ish bashkëshorti i fëmijë së mitur e kishte marrë dhe dërguar në territorin e Kosovës dhe Metohisë. Gjykata me vendim të plotfuqishëm ia ka besuar fëmijën së ëmës, ndërsa babi ishte privuar në tërësi nga e drejta prindërore dhe i janë shqiptuar masa të mbrojtjes nga dhuna në raport me fëmijën dhe të ëmën; ndaj babait është caktuar

paraburgimi në procedurë penale dhe është lëshuar fletërreshtimi; janë marrë edhe vendime mbi ekzekutim të dhunshëm. Organet shtetërore të Republikës së Serbisë kanë disa indikacione se ku, në territorin e Kosovës dhe Metohisë, gjenden babai dhe fëmija, por asnjë organ, madje as Mbrojtësi i qytetarëve, nuk mund të sigurojnë ekzekutimin e vendimin të plotfuqishëm dhe të ekzekutueshëm të vendimit gjyqësor.

Mbrojtësi i qytetarëve ka parashtruar 40 iniciativa dhe propozime për ndryshimin e ligjit dhe rregulloreve të tjera, të cilat ishin pengesë për realizimin e të drejtave të tyre. Fatkeqësisht, vetëm tre janë pranuar, të gjitha të një rëndësie direkte jetike për dhjetëra mijëra qytetarë, dhe në interes të të gjithë shoqërisë.

Mbrojtësi i qytetarëve ka publikuar *Raport të veçantë mbi inspektimet e kryera në institutet e mirëqenies për strehim të të moshuarve*[2], të bërë pas shqyrtimit të situatës në 13 institucionet e kujdesit social, qendrave të të moshuarve dhe shtëpive për pensionistët dhe të moshuar. Është iniciuar zgjidhja e problemit të qasjes së vështirësuar të shërbimeve bankare dhe financiare për personat me aftësi të kufizuara.

Mbrojtësi i qytetarëve ka mbështetur edhe me mendim para Kuvendit Popullor ndryshimin e ligjit me të cilat sigurohet prania e një të tretës së gjinisë më pak të përfaqësuar në përbërje të Kuvendit Popullor. Janë miratuar dy raporte të veçanta në sferën e barazisë gjinore: *Raporti i veçantë lidhur me gjendjen e dhunës familjare mbi gratë në Serbi*[3] dhe *Popullata e LGBT në Serbi – gjendja e të drejtave të njeriut dhe pozita shoqërore*[4].

Ka vazhduar puna në përgatitjen e ligjit mbi të drejtat e fëmijëve, ku mbetet edhe mjaft punë. Janë hartuar dy Raporte të veçanta në vitin 2011[5], të dedikuara fëmijëve lypsarë dhe mbrojtjes së fëmijëve nga dhuna. Kolegji i këshilltarëve të rinj të Mbrojtësit të qytetarëve ka bërë një hulumtim mbi dhunën në shkolla, hulumtimi i parë i moshatarëve i këtij lloji në Serbi, të cilat Mbrojtësi i qytetarëve e ka publikuar dhe promovuar.

Janë kryer mbi 200 procedura të kontrollit të respektimit të të drejtave të pakicave kombëtare dhe janë mbajtur me dhjetëra takime me përfaqësues të këshillave të tyre kombëtare dhe me organe dhe organizata të tjera relevante, nga të cilat rrjedh se sistem ekzistues normativ i mbrojtjes së të drejtave të pakicave kombëtare nuk i është përgjigjur në tërësi raporteve të ndërlikuara ndëretnike në Serbi, dhe as nuk ka rezultuar në masa praktike të cilat nxisin në mënyrë efikase integrimin shoqëror të pakicave dhe sigurojë mbrojtjen e karakteristikave etnike, gjuhësore dhe kulturore të pakicave. Njëkohësisht, problemet ekzistojnë edhe në rrethina ku popullata shumice serbe paraqet pakicën, ndërsa në aspektin e shfrytëzimit të së drejtës në shfrytëzim të shkrimit cirilik si alfabet zyrtar, ka lëshime në territorin e tërë shtetit. Rekomandimet që janë dhënë për korrigjimin e këtyre problemeve zbatohen jashtëzakonisht vështirë, me rezistencë të madhe.

---

[2] Në dispozicion nga http://www.ombudsman.rs/attachments/Domovi%20za%20stare.doc

[3] http://www.ombudsman.rs/index.php/lang-sr/component/content/article/1563

[4] http://www.ombudsman.rs/attachments/Izvestaj%20LGBT.doc

[5] „Fëmijët lypsarë në Republikën e Serbisë dhe „Mbrojtja e fëmijëve nga dhuna në shkolla“

Janë vënë në pah edhe problemet në punën e organeve shtetërore dhe organet dhe trupat të cilat organizojnë mënyrën e zbatimit të shkollimit fetar dhe iu janë drejtuar rekomandime gjegjëse, në të cilat përgjigja ka munguar.

Realizimi i së drejtës në mbrojtje të identitetit është posaçërisht e vështirë për romët, për shkak të gjendjes jashtëzakonisht të pafavorshme shoqëroro-ekonomike. Me rekomandim të këtij organi përkitazi me zhvendosjen e qytetarëve romë që banojnë në vendbanimin e paligjshëm në bllokun 72 në Beogradin e Ri, do të duhej të ndalonte praktika e zhvendosjes së pakontrolluar të vendbanimeve ilegale dhe johigjienike rome. Qyteti i Beogradit i ka korrigjuar shpejt gabimet dhe i është afruar standardeve më të larta, por zhvendosja pasuese, për të cilat si investitor është përgjegjës Republika, filloi me të njëjtat probleme.

Përmes një vargu të veprimeve dhe rekomandimeve është përmirësuar zbatimi i të drejtës për regjistrim të emrit të pjesëtarëve të pakicave kombëtare në gjuhën dhe alfabetin e tyre dhe pjesërisht është ndryshuar praktika e administratës publike në lidhje me ushtrimin e së drejtës për përdorim zyrtar të gjuhës dhe shkrimit të pakicave kombëtare, sidomos praktika e zyrave të ofiqarisë në lidhje me regjistrimin e emrave personale në gjuhën dhe shkrimin e pakicave kombëtare.

Mbrojtësi i qytetarëve ka iniciuar ndryshimet në Ligjin për letërnjoftimet dhe në Ligjin mbi adresën dhe vendbanimin në mënyrë që personave të cilët nuk kanë mundësi të paraqesin adresën t'u mundësohet nxjerrja e dokumenteve të identitetit, ndërsa me shoqatat profesionale dhe me organizatat relevante ndërkombëtare dhe agjencitë ka punuar në propozimin e ndryshimeve të Ligjit mbi procedurë jashtë-kontestimore që t'iu mundësohet atyre që para gjykatës të parashtrojnë faktet e domosdoshme për regjistrim në librin amë dhe kështu të zgjidh problemin e mijëra "ligjërisht të padukshmëve".

Republika e Serbisë më 28 korrik 2011, në përputhje me Protokollin opcional të Konventës kundër torturës dhe dënimeve dhe veprimeve të tjera mizore, çnjerëzore apo degraduese, ka përcaktuar Mekanizmin kombëtar për parandalimin e torturës (NPM). Me ligjin mbi ratifikimin e protokollit opcional[6] është përcaktuar se Mbrojtësi i qytetarëve i kryen punët e Mekanizmit kombëtar për parandalim të torturës dhe gjashtë muajt e parë janë përdorur për të organizuar modelin e komplikuar të miratuar të Mekanizmit kombëtar për parandalimin e torturës në Serbi dhe zbatimin e veprimeve të domosdoshme përgatitore. Në zbatimin e kësaj kompetence të re, Mbrojtësi i qytetarëve bashkëpunon veçanërisht me Ombudsmanin krahinor të Krahinës Autonome të Vojvodinës dhe 9 shoqatave me të cilat është lidhur marrëveshja mbi bashkëpunimin lidhur me përcjelljen sistematike të pozitës së personave të privuar nga liria dhe paraqitjes së torturës në treva të caktuara. Në ndërkohë, janë kryer 53 kontrolle dhe vizita preventive instituteve ku janë të vendosur personat e privuar nga liria. Janë vërejtur problemet me të cilat ballafaqohen të sëmurët

[6] „Gazeta Zyrtare SMZ-së – Marrëveshja ndërkombëtare", nr. 16/2005 dhe 2/2006 dhe "Gazeta Zyrtare e RS-së – Marrëveshjet Ndërkombëtare", nr. 7/2011

në institucione, posaçërisht kufizimi i tepërt dhe i paautorizuar i lirisë së tyre dhe privimi i zotësisë ligjore.

Me bashkëpunimin e përhershëm me shoqata të gazetarëve dhe medieve, ndërmjetësimin në rastin e fillimit të ndjekjes penale të gazetarëve dhe redaktorëve nga shtetet e huaja për shkak të botimit të dokumentit konfidencial i cili ishte me interes të madh për publikun (ndërsa dëmi nga botimi i tij nuk është i njohur), me ndërmjetësimin dhe mbështetjen në zhvillimin e një strategjie mediale, insistimin në nevojën për të mbrojtur sigurinë e gazetarëve të orientuar kah hulumtimi por edhe zhvillimi i etikës gazetareske, si dhe disponueshmërinë e vazhdueshme ndaj shtypit, Mbrojtësi i qytetarëve ka synuar të forcojë lirinë e medieve në favor të së drejtës së qytetarëve për informim.

Përmes procedurave të kontrollit të punës së institucioneve shëndetësore dhe autoriteteve shtetërore gjegjëse, Mbrojtësi i qytetarëve i ka kushtuar vëmendje më të madhe problemeve në ushtrimin e të drejtave për sigurim shëndetësor. Pasi që në periudhën e paraprake të raportimit janë identifikuar parregullsitë në punën e një instituti të madh mjekësor, në këtë periudhë raportuese është kontrolluar puna e një qendre mjekësore dhe disa instituteve më të vogla shëndetësore. Janë gjetur parregullsi dhe abuzime në organizimin dhe zbatimin e punës shtesë në dëm të të drejtave të pacientëve, dhe është vëmendja e madhe e medieve për këtë dhe janë dhënë rekomandime të cilat, pas rezistencës fillestare, kanë rezultuar në përmirësimin e punës dhe kthimin e parave të mbledhura në mënyrë të paligjshme nga qytetarët.

Së bashku me Qendrën e Gjenevës për kontrollin demokratik të forcave të armatosura, Mbrojtësi i qytetarëve ishte nikoqir dhe organizator në Beograd i Konferencës së tretë ndërkombëtare të ombudsmanëve për forcat e armatosura, e cila ka tubuar 48 pjesëmarrës zyrtarë nga 20 shtete të botës.

Përfaqësues të institucionit kanë marrë pjesë në mbi 50 konferenca kombëtare dhe ndërkombëtare profesionale për të drejtat e njeriut, ndërsa Mbrojtësi i qytetarëve, me ftesë të organizatave ndërkombëtare dhe kolegëve, në disa raste ka paraqitur përvojat në punën e institucionit të ombudsmanit të cilat mund të ndihmojnë në shtetet e tjera.

Në selinë evropiane të Organizatës së Kombeve të Bashkuara në Gjenevë, Mbrojtësi i qytetarëve ka pranuar Certifikatën mbi statusin "A" të institutit kombëtar për mbrojtjen dhe promovimin e të drejtave të njeriut e cila, përveç nëse tërhiqet në mënyrë të jashtëzakonshme për ndonjë arsye, do të vlejë deri në 2015. Komiteti ndërkombëtar i institucioneve kombëtare i jep këtë rang organit, korniza normative dhe veprimet praktike të të cilit në masë më të madhe përmbush standardin e "pavarësisë" i cili është përshkruar me parimet e Parisit, si dokumentin më relevant ndërkombëtar të këtij lloji.

Për aktivitetet e kryera në vitin 2011, Mbrojtësi i Qytetarëve ka marrë shpërblimin "Personaliteti i vitit" i cili tradicionalisht ndahet nga Organizata për Siguri

dhe Bashkëpunim në Serbi, si dhe Mirënjohjen për kontributin e veçantë afirmimit të së drejtës për qasje të lirë informatave me rëndësi publike dhe transparencë në punë, të cilat i ndan Komisionari kompetent vendor. Mbrojtësit të qytetarëve i është dhënë edhe libreza e parë e anëtarët të nderit të Shoqatës së Pavarur të Gazetarëve të Serbisë. Organizata joqeveritare Shtëpia e parë evropiane ka ndarë çmimin "Më Evropiani" Mbrojtësit të qytetarëve Saša Janković, për projektin e afirmimit dhe avancimit të institucionit të Mbrojtësit të qytetarëve.

Përkundër certifikatave dhe mirënjohjeve të cekura, veprimtaria e këtij organi është më e ulët sesa që duhet nëse merret parasysh mënyra aktuale punës së organeve të pushtetit dhe raporti i tyre kundrejt të drejtave të qytetarëve, por më e lartë sesa që mundësohet nga kapaciteti aktuale dhe kërkesat e larta të cilësisë së punës në periudha afatgjata.

Mbi mangësitë në punën e organeve të pushtetit përkitazi me respektimin e të drejtave të qytetarëve

Lëshimet më të shpeshta të organeve të pushtetit të cilat Mbrojtësi i qytetarëve i ka identifikuar gjatë periudhës së raportimit janë:

- Veprimet joazhure ndaj kërkesave të qytetarëve të bazuara në ligj, që ka për pasojë shkeljen e një varg të të drejtave të garantuara, siç është e drejta në shfrytëzim të mjetit juridik;
- Aplikimi qartazi i gabuar i të drejtës materiale, qoftë qëllimisht apo nga mosdija, në dëm të një spektri më të gjerë të të drejtave të qytetarëve,
- Moszbatimi dhe qëndrim pasiv ndaj vendimeve të plotfuqishme të organeve kompetente, përfshirë edhe gjykatat, me të cilat përcaktohen të drejtat e qytetarëve apo mbrohet interesi i tyre legjitim;
- Miratimi dhe zbatimi i procedurave joadekuate administrative përmes të cilave qytetarëve iu vështirësohet pa nevojë realizimi i të drejtave;
- Pasivitet në ekzekutimin e përgjegjësive publike në dëm të realizimit apo mbrojtjes së interesave të qytetarëve.
- Selektivitet në realizimin e autorizimeve publike dhe veprime të ndryshme ndaj qytetarëve pa ndonjë bazë të arsyeshme, në dëm të së drejtës në barazi;
- Arbitrarizëm në vendim-marrje (mungesë e të drejtave të qarta dhe paraprakisht të njohura në punë), në dëm të të drejtës në siguri juridike;
- Formaliteti dhe punë "shabllone" e cila nuk merr parasysh specifikat e situatave konkrete dhe faktike në të cilat gjendet qytetari e që shpie në rezultate të paqëlluara, të parregullta dhe të pakuptimta.

Të gjitha lëshimet e cekura përbëjnë një shkelje të parimeve të "qeverisjes së mirë" të cilat, në masë të madhe, janë përfshirë dhe të bazuara në parimet e parapara me Ligj mbi procedurën e përgjithshme administrative, por të cilat administrata shpesh i sheh si dekorative, dhe jo obligative dhe udhëheqëse.

Veç është përmendur se një numër i madh i qytetarëve ankohen në lidhje me mungesën e të drejtave ekonomike, sociale apo kulturore, siç janë e drejta për një pagë gjegjësisht kompensim *të drejtë* për përfitime adekuate sociale gjatë dhe pas shtatzënisë[7]. Kështu, një punonjës beson se rroga e tij nuk është "e drejtë", sepse me atë nuk mund të mbijetojë (ose nuk e pranuar me vite me radhë), ndërsa nëna beson se ndihma që merr për fëmijën nuk është "adekuate" kundrejt kostove të cilat objektivisht i ka. Megjithatë, nuk është e njohur në masë të duhur, se këto nuk janë të drejta absolute, por ato të cilat shteti i garanton "deri në maksimum të burimeve ekzistuese[8]". Prandaj, për numrin më të madh të ankesave të qytetarëve, edhe pse Mbrojtësi i qytetarëve në shumë raste plotësisht ndan frustrimin e tyre, nuk mund të identifikohet një autoritet i veçantë në punën e të cilit ekziston ndonjë "mangësi", gjegjësisht të identifikohet parregullsia apo paligjshmëria në punë.

Një gjë me të cilën Mbrojtësi i qytetarëve mund të merret më me sukses janë situatat kur qytetarët, në realizimin e të drejtave të cilat janë në kufi të "burimeve ekzistuese", ballafaqohen me rregulla, procedura dhe praktikat të tilla administrative, të cilat në praktikë i pamundësojnë, vështirësojnë apo i zmbrapsin nga realizimi i këtyre të drejtave.

Si shembull mund të shërbejë rregulli i përcaktuar me ligj se pacientit mund t'ia shkruan recetën vetëm mjeku i zgjedhur, por jo edhe specialisti i cili e mjekon nga sëmundja konkrete. Në praktikë kjo do të thotë se pacienti së pari të caktojë dhe të presë kontrollin tek mjeku i zgjedhur, i cili do ta drejtojë atë tek mjeku specialist, ku pacienti duhet sërish të caktojë termin dhe të pres ekzaminim specialist. Pasi që specialisti cakton terapinë, duke të caktojë një termin tjetër tek mjeku i zgjedhur (shpesh në një pjesë tjetër të qytetit, nganjëherë madje edhe në vend tjetër, ndërsa pacienti mund të ketë vështirësi në lëvizje), në mënyrë që mjeku i zgjedhur t'i shkruajë recetën sipas urdhrit të kolegut specialist. Ndodh, jo rrallëherë, që medikamenti i përshkruar nga specialisti nuk është në listën e barnave të lejuara të organizatës së sigurimit shëndetësor, kështu që pacienti duhet të përsëris tërë ciklin, ose të heqë dorë dhe të blejë në farmaci medikamentin e rekomanduar me çmim të plotë, edhe nëse paguan sigurimi shëndetësor. Mbrojtësi i qytetarëve ka iniciuar para Ministrisë së Shëndetësisë lehtësimin e procedurave administrative, ndërsa Ministria e Shëndetësisë ka filluar hartimin e masave zbatimi i të cilëve pritet në periudhën e ardhshme raportuese.

Një prej problemeve në rritje i cili mund të jetë shkak i mosrealizimit të një sërë të drejtash është tendenca e kufizimit të qasjes në drejtësi përmes parashtrimit të kushteve të reja dhe rritjes së shpenzimeve për qytetarët që t'i drejtohen gjykatës, posaçërisht në situata kur sistemi i ndihmës juridike nuk është në dispozicion atyre të

[7] Nga neni 10 i Paktit ndërkombëtar për të drejtat ekonomike, sociale dhe kulturore.
[8] Nga neni 2 i Paktit ndërkombëtar mbi të drejtat ekonomike, sociale dhe kulturore.

cilave i është synuar. Me Kushtetutë parashihet e drejta e çdo personi që *gjykata e pavarur, e paanshme dhe e përcaktuar me ligj, në mënyrë të drejtë dhe e përcaktuar me ligj, të shqyrtojë publikisht dhe të vendos mbi të drejtat dhe obligimet e tij,* dhe kjo nuk do të duhej të ishte e ngarkuar me kushtet të cilat, në praktikë, i privojnë nga kjo e drejtë qytetarë më të cenuar. Efikasiteti nuk duhet të arrihet me uljen e vëllimit të punëve, por me punë më të organizuar dhe më cilësore. Intervenimi i Mbrojtësit të qytetarëve në momentin e fundit kishte parandaluar që, përmes ndryshimeve të ligjit, qytetarëve t'iu pamundësohet që gjykatave t'u parashtrojnë ankesat e veta personalisht, por vetëm përmes avokatit. Gjatë përgatitjes së ligjit, ishte shpërfillur dispozita Kushtetuese që *secili ka të drejtë në ankesë apo në mjet tjetër juridik kundër vendimit me të cilin vendoset mbi të drejtën, obligimin apo interesin e tij të bazuar në ligj*, dhe faktin se me ligj nuk mund të imponohen kushtet e reja për realizimin e të drejtave të garantuara me Kushtetutë. Megjithatë, në rendin ligjor, hyjnë dispozita të tjera me të cilat e drejta e qytetarëve në qasje gjykatës kufizohet apo realizimi i saj vështirësohet.

Propozimet për përmirësimin e pozitës së qytetarëve kundrejt organeve të pushtetit

Nga procedurat konkrete të kontrollit, aktivitetet parandaluese dhe njohurive të fituara në mënyra të tjera, rrjedhin një sërë rekomandimesh për përmirësimin e pozitës së qytetarëve kundrejt organeve të pushtetit. Në pjesën e veçantë të raportit, rekomandimet janë dhënë në detaje, ndërsa në përmbledhjen janë veçuar ato më domethënëse dhe më karakteristike. Kanë të bënë me përgatitjen dhe miratimin e rregulloreve të reja, dokumenteve strategjike dhe të tjera; zbatimin më të duhur të dispozitave dhe dokumenteve ekzistuese dhe ngritja dhe forcimi i kapaciteteve të institucioneve dhe mekanizmave për zbatimin e tyre. Është e domosdoshme të:

- themelohen në të gjitha organet e pushtetit mekanizma interne pa pagesë dhe në dispozicion për të shqyrtuar ankesat e qytetarëve ndaj punës së tyre të cilat do të harmonizojnë veprimet e tyre me praktikën e Mbrojtësit të qytetarëve,
- zhvillohet një kornizë normative dhe praktike për mbrojtjen e të punësuarve në organet e pushtetit të cilët me vullnet të mirë vënë në pah parregullsitë dhe paligjshmëritë në dëm të të drejtave të qytetarëve dhe interesit publik,
- të themelojë një mekanizëm institucional për zbatimin efektiv të vendimeve të organeve dhe trupave ndërkombëtare për ankesa individuale të qytetarëve kundër Republikës së Serbisë për shkeljet e të drejtave të tyre të njeriut,
- ndryshimet në programet arsimore, me punën e vazhdueshme të të gjitha organeve të qeverisë dhe me edukimin e zyrtarëve dhe qytetarëve të krijohet një klimë e respektit për diversitetin dhe të drejtat e njeriut që, ndër të tjera, do të eliminojë nevojën për një shqetësim të veçantë për sigurinë e mbrojtësve të drejtave të njeriut dhe gazetarëve, dhe të mundësojë një tubim të sigurt të njerëzve LGBT,

- të hartohet, përmes debatit të gjerë publik të vërtetohet, avancohet dhe të miratohet Ligji mbi Drejtat e Fëmijëve;
- të hartohet dhe të implementohet një strategji kombëtare për mbrojtjen e fëmijëve jeta dhe / ose puna e tyre lidhen me rrugë ("fëmijët e rrugës");
- në institucionet arsimore të aplikohet dhe të kontrollohet si duhet Rregullorja mbi protokollin e veprimet në institucione në përgjigje ndaj dhunës, keqtrajtimit dhe neglizhencës, si dhe masave të orientuara në mbështetjen dhe rehabilitimin e viktimave dhe integrimin e tij / saj,
- të përcaktohet e drejta për ndihmë të veçantë materiale dhe mbështetje për prindërit / kujdestarët të cilën drejtpërsëdrejti kujdesen për fëmijën i cili, për shkak të sëmundjes, paaftësisë apo vështirësisë në zhvillim, kërkon kujdes të vazhdueshëm prindëror;
- ri-arrihet sërish niveli i mëhershëm, por pastaj i ulur i kujdesit shëndetësor për fëmijët me çrregullime psikofiziologjike dhe / ose patologji në të folur,
- të vazhdohet puna në ndryshimin e Kodit Penal me të cilat avancohet mbrojtja penalo-juridike e viktimave të dhunës në familje dhe politikës më të ashpër dënuese në këtë fushë,
- të përmirësohet disponueshmëria dhe qasja e shërbimeve publike dhe vendvotimeve për personat me aftësi të kufizuara,
- të miratohet një ligj që do të rregullonte tërësisht mbrojtjen e shëndetit mendor,
- të rregullohet sistemi i ofrimit të mbrojtjes shëndetësore dhe shërbimeve sociale për personat për të cilat ka ndërprerë nevoja e trajtimit në spitale dhe institucione psikiatrike,
- të intensifikohen masat e mbrojtjes jashtë-institucionale për të moshuar, përmes zhvillimit dhe përmirësimit të kujdesit në shtëpi dhe ndihmës në amvisëritë e atyre njerëzve (pa zhvendosjen e tyre nga mjedisi natyror),
- të ndryshohet dhe plotësohet ligji mbi Këshillat nacionale të pakicave kombëtare,
- të ndryshohet dhe plotësohet ligji mbi kishat dhe bashkësitë fetare,
- të rregullohen çështje të hapura të organizimit të mësimbesimit dhe statusit të mësimdhënësve fetar,
- të ndryshohet Ligji mbi përdorimin zyrtar të gjuhës dhe shkrimit,
- të zhvillohen masat me të cilat pakicat kombëtare në Serbinë qendrore do t'u ofrohen të njëjta mundësi dhe kushtet për zhvillimin dhe ruajtjen e identitetit e pakicave kombëtare në KA të Vojvodinës,
- të ndryshohet Ligji mbi procedurat jashtëkontestimore, për të mundësuar regjistrimin në librin amë të "ligjërisht të padukshmëve",

- të zbatohet në praktikë Strategjia për avancimin e pozitës së Romëve dhe të caktohet organi përgjegjës për përcjelljen e realizimit të saj,

- të forcohen kapacitetet kadrovike të Drejtorisë për të drejta të njeriut dhe të pakicave në Ministrinë e të drejtave të njeriut dhe të pakicave, administratën shtetërore dhe të vetëqeverisjes lokale;

- të themelohet sistemi i mbikëqyrjes së paraburgimit policor dhe të ndërtohen objektet e reja në funksion të ekzekutimit të sanksioneve penale, sipas standardeve të pranueshme në të gjitha aspektet.

Saša Janković Mbrojtësi i qytetarëve

SH K U R T E S A T

AMO- The Association of Mediterranean Ombudsmen/Shoqata e ombudsmanëve mesdhetar

CCPR- The Human Rights Committee UN/ Komiteti i OKB-së për të drejtat e njeriut

CEB- The Council of Europe Development Bank/Banka për zhvillim e Këshillit të Evropës

CERD- The Committee on the Elimination of Racial Discrimination UN/Komiteti i OKB-së për eliminimin e diskriminimit racor

CPT- The European Committee for the Prevention of Torture and Inhuman or Degrading Treatment or Punishment/ Komiteti Evropian për parandalimin e torturës dhe trajtimit johuman e degradues apo dënimit

CRDA-The Center for Research of Democratic Alternatives/ Qendra për hulumtimin e alternativave demokratike

CRONSEE- The Children's Rights Ombudspersons Network in South and Eastern Europe/ Rrjeti i ombudsmanëve për të drejtat e njeriut në Evropën jugore dhe lindore

DCAF- The Geneva Centre for the Democratic Control of Armed Forces/ Qendra e Gjenevës për kontrollin demokratik të forcave të armatosura

EAR- The European Agency for Reconstruction/ Agjencioni Evropian për rindërtim

ECRI- The European Commission Against Racism and Intolerance/ Komisioni Evropian kundër racizmit dhe jotolerancës

ENOC- The European Network of Ombudspersons for Children/ Rrjeti Evropian i ombudspersonave kundër fëmijëve

EOI- The European Ombudsman Institute/Instituti i Ombudspersonit Evropian

HRC- The Human Rights Council UN/ Këshilli i OKB-së për të drejtat e njeriut

IAN- The International Aid Network/ Rrjeti ndërkombëtar për ndihmë

ICC- The International Coordinating Committee of National Institutions for the Promotion and Protection of Human Rights/Komiteti ndërkombëtar koordinues për

institucionet kombëtare të promovimit të të drejtave të njeriut

IOI- The International Ombudsman Institute /Institucioni ndërkombëtar i Ombudspersonit

NHRI- National Institution for Promotion and Protection of Human Rights/ Institucioni kombëtar për mbrojtjen dhe promovimin e të drejtave të njeriut

NPM- The National Prevention Mechanism against Torture/ Mekanizmi kombëtar preventiv kundër torturës

ODIHR- The OSCE Office for Democratic Institutions and Human Rights/ Zyra e OSBE-së për institucione demokratike dhe të drejta të njeriut

OHCHR- The Office of High Commisssioner for Human Rights/Zyra e Komisionerit të lartë të OKB-së për të drejtat e njeriut

PBILD- The UN joint programme for Peacebuilding and Inclusive Local Development / Programi i OKB-së "Forcimi i kapaciteteve për ruajtjen e paqes dhe zhvillimi inkluziv lokal në Serbinë jugore "

SIDA- The Swedish International Development Cooperation Agency/ Agjencioni suedez për zhvillim ndërkombëtar

UN WOMEN- The United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women/ Njësia e OKB-së për barazinë gjinore dhe forcimin e femrave

UNDP- The United Nations Development Programe/ Programi i OKB-së për zhvillim

UNICEF- The United Nations Children's fund/ Fondi për fëmijë i Kombeve të Bashkuara

UPR- The Universal Periodic Review/ Shqyrtimi periodik univerzal

USAID- The United States Agency for International Development/ Agjencioni Amerikan për zhvillimin ndërkombëtar

SHVS- Shoqata viktimologjike e Serbisë

KLGJ- Këshilli i lartë gjyqësor

GSA- Aleanca e homoseksualëve dhe jo-homoseksualëve

TIK- teknologjia informative dhe e komunikimit

IDK – instituti dënues – korrektues

LGBT- Personat lezbejkat – homoseksualë – biseksual – transseksual

MDRI-S- Iniciativa për të drejtat e personave me paaftësi mentale në Serbi

RROFS - Rrjeti i organizatave për fëmijët e Serbisë

OSBE (*eng.* OSCE)- The Organization for Security and Co-operation in Europe / Organizata për siguri dhe bashkëpunim në Evropë

BQ – burgu i qarkut

SP – stacioni policor

DP – drejtorati policor

ERSSH – Enti Republikan për sigurim shëndetësor

ERS – Enti Republikan Statistikor

FRSPI – Fondi Republikan për sigurim pensional dhe invalidor

KE (*eng.* CoE)- The Council of Europe / Këshilli i Evropës

QPS – Qendra për punë sociale

I H Y R J E

1.1. KORNIZA LIGJORE DHE FUSHËVEPRIMI I PUNËS SË MBROJTËSIT TË QYTETARIT (OMBUDSPERSONIT)

1.1.1. Korniza ligjore e punës së Mbrojtësit të qytetarëve

Mbrojtësi i qytetarëve i Republikës së Serbisë është organ i pavarur dhe autonom shtetëror, i futur në sistemin juridik të Republikës së Serbisë në vitin 2005. Ligji për Mbrojtësin e qytetarëve (në tekstin e Aktit) dhe, më pas, me Kushtetutën e Republikës së Serbisë (në tekstin e mëtejmë: Kushtetuta). Juridiksioni i Mbrojtësit të qytetarëve është që të kontrollojë ligjshmërinë dhe rregullsinë e autoriteteve administrative në lidhje me ushtrimin e të drejtave individuale dhe kolektive të qytetarëve për të mbrojtur dhe promovuar të drejtat e njeriut dhe të pakicave dhe liritë e qytetarëve.

Mbrojtësi i qytetarëve i Republikës së Serbisë është organ i pavarur dhe autonom shtetëror, i futur në sistemin juridik të Republikës së Serbisë në vitin 2005 me Ligjin për mbrojtësin e qytetarëve (në tekstin e mëtejmë Ligji) dhe, më pas, i vërtetuar me Kushtetutën e Republikës së Serbisë[9] (në tekstin e mëtejmë: Kushtetuta). Kompetenca e Mbrojtësit të qytetarëve është të kontrollojë ligjshmërinë dhe rregullsinë e punës së organeve administrative në lidhje me ushtrimin e të drejtave individuale dhe kolektive të qytetarëve, të mbrojë dhe të afirmojë të drejtat e njeriut dhe të pakicave si dhe të drejtat e qytetarëve.

Pavarësia e Mbrojtësit të qytetarëve është njëri prej parimeve themelore në punën e institucionit, i cili është përvetësuar nga dokumentet ndërkombëtare mbi ombudsmanin i cili nënkupton se Mbrojtësi i qytetarëve është, në mënyrë organizative dhe funksionale, i ndarë nga organet administrative[10], punën e të cilëve kontrollon. Nga parimi i autonomisë rrjedh edhe parimi i pavarësisë së Mbrojtësit të qytetarëve i cili nënkupton se punët nga kompetencat e tij i kryen në mënyrë të pavarur, gjegjësisht në mënyrën e cila i ndalon çdokujt të ndikojë në punën dhe veprimet e tij.

Mbrojtësi i qytetarëve zgjidhet nga Kuvendi popullor dhe për punën e vet, sipas Kushtetutës dhe ligjit, i përgjigjet Kuvendit popullor. Mbrojtësi i qytetarëve vepron në përputhje me Kushtetutën, ligjet, rregulloreve dhe akteve të tjera të përgjithshme, si dhe traktateve të ratifikuara ndërkombëtare dhe rregullave përgjithësisht të pranuara të së drejtës ndërkombëtare.

---

[9] Vendimi mbi shpalljen e Kushtetutës së Republikës së Serbisë është botuar në "Kumtarin zyrtar të Republikës së Serbisë", nr 83/06 dhe 98/06 (Pjesa V – Rregullimi i pushtetit, seksioni 5 „Mbrojtësi i qytetarëve", neni 138).

[10] Me Ligjin për Mbrojtësin e qytetarëve (neni 1) është vendosur shkurtesa sipas së cilës organet e administratës shtetërore, organet përgjegjëse për mbrojtjen ligjore të të drejtave pronësore dhe interesave të Republikës së Serbisë, si dhe organet dhe organizatat tjera, ndërmarrjet dhe entet të cilave iu besohen kompetencat publike, ceken në tekstin e Ligjit si „organet e administratës". Me qëllim të shmangies së ngarkesës së panevojshme të tesktit të Raportit, shkurtesa e cekur përdoret edhe në këtë raport.

1.1.2. Fushëveprimi i punës së Mbrojtësit të qytetarëve

Mbrojtësi i qytetarëve kontrollon punën e organeve të administratës shtetërore për mbrojtjen ligjore të të drejtave pronësore dhe interesave të Republikës së Serbisë, si dhe të organeve dhe organizatave të tjera, ndërmarrjeve dhe institucioneve të cilave u janë besuar përgjegjësi publike. Mbrojtësi i qytetarëve nuk është i autorizuar të kontrollojë punën e Kuvendit popullor, Kryetarit të Republikës, Qeverisë, Gjykatës Kushtetuese, gjykatave dhe të prokurorive publike.

Përveç të drejtës për të iniciuar dhe kryer procedura kontrolluese të punës së organeve të administratës publike, Mbrojtësi i qytetarëve, me kryerjen e shërbimeve të mira, ndërmjetësimin ndërmjet qytetarëve dhe ofrimin e këshillave dhe mendimeve nga sfera e përgjegjësive të tij, mund të veprojë në mënyrë preventive në mënyrë që të përmirësojë punën e organeve të administratës dhe të avancojë mbrojtjen e të drejtave dhe lirive të njeriut.

Mbrojtësi i qytetarëve ka të drejtë në iniciativa legjislative. Kështu, ai mund të propozojë ligje brenda kompetencave të tij, të parashtrojë nisma për të amandamentuar ose miratuar akte të reja në qoftë se konsideron se shkaktohen shkelje të të drejtave të qytetarëve për shkak të të metave të tyre, ose nëse është me rëndësi për realizimin dhe promovimin e të drejtave të qytetarëve. Mbrojtësi i qytetarëve është i autorizuar që edhe Qeverisë së RS-së edhe parlamentit t'u jep mendime mbi ndonjë ligj në procedurë. Gjithashtu, Mbrojtësi i qytetarëve është i autorizuar të iniciojë procedura para Gjykatës Kushtetuese për vlerësimin e kushtetutshmërisë dhe ligjshmërisë së ligjeve, rregulloreve dhe akteve të përgjithshme.

Në një proces relativisht të shpejtë të çliruar nga formalitetet e tepërta, Mbrojtësi i qytetarëve mbikëqyr respektimin e të drejtave të qytetarëve, konstaton shkeljet përmes akteve, veprimeve ose mosveprimeve të organeve të administratës, nëse është fjala për shkeljet e ligjeve, rregulloreve apo akteve nënligjore republike. Mbrojtësi i qytetarëve heton (Kushtetuta dhe ligji thonë - kontrollon) nëse ndonjë organ i administratës publike, ka vepruar në mënyrë të ligjshme dhe të rregullt në lidhje me veprimet që prekin të drejtat, liritë ose interesat e qytetarëve të bazuara në ligj. Në qoftë se kjo nuk ka ndodhur, Mbrojtësi i qytetarëve konstaton lëshimin dhe rekomandon mënyrën e eliminimit në këtë dhe raste të tjera.

Shumë më tepër sesa respektimin formal të ligjit, Mbrojtësi i qytetarëve heton etikën, ndërgjegjen, paanshmërinë, profesionalizmin, dobinë, efektivitetin, respektin e dinjitetit të palëve dhe karakteristikat tjera që duhet të karakterizojnë administratën publike, të cilën me të drejtë presin qytetarët nga ata të cilat i paguajnë si tatimpagues.

Rekomandimet, qëndrimet dhe mendimet e Mbrojtësit të qytetarëve nuk janë ligjërisht obliguese. Puna e Mbrojtësit të qytetarëve nuk është të detyrojë, por që me forcën e argumentit, por dhe me autoritetin institucional dhe personal, të bind mbi domosdoshmërinë e eliminimit të lëshimit të përmirësimit të mënyrës së punës.

Mirëpo, organet administrative kanë obligim ligjor të bashkëpunojnë me Mbrojtësin e qytetarëve, t'i lejojnë qasje në hapësirat e tyre dhe të vënë në dispozicion të gjitha informatat të cilat i disponojnë, pavarësisht nga shkalla e fshehtësisë (kur kjo është në interes të procedurës e cila zhvillohet). Mospërmbushja e këtyre obligimeve ligjore është baza për fillimin e procedurave përkatëse disiplinore dhe të tjera.

Mbrojtësi i qytetarëve mund të rekomandojë shkarkimin e funksionarit të cilin e konsideron përgjegjës për shkeljen e të drejtave të qytetarëve, të iniciojë veprime disiplinore kundër të punësuarve në organet e administratës, të parashtrojë kërkesë gjegjësisht denoncim për inicimin e procedurës penale, kundërvajtëse apo procedurës tjetër gjegjëse.

1.1.3. Nevoja e ndryshimit të kornizës ligjore për punën e Mbrojtësit të qytetarëve

Në bazë të përvojave në pak më shumë se 4 vitet e kaluara të zbatimit, janë vërejtur arsye për ndryshimin e Ligjit mbi Mbrojtësin e qytetarëve. Që nga momenti i miratimit, në vitin 2005, Ligji është ndryshuar vetëm njëherë (në vitin 2007) por para zgjedhjes së Mbrojtësit të qytetarëve dhe në situatën kur institucioni faktikisht edhe nuk ka ekzistuar, kështu që këto ndryshimet e bëra nuk kanë mundur të marrin parasysh përvojat e fituara gjatë punës. Gjatë periudhës së raportimit është vërtetuar supozimit i mëhershëm se një numër i caktuar i problemeve lidhur me përmbushjen e përgjegjësive të përcaktuara me ligj paraqiten për shkak të faktit se disa pyetje nuk janë të rregulluara në mënyrë të duhur, gjegjësisht se nuk janë të rregulluara fare. Kjo në rend të parë i referohet çështjes se kur dhe në çfarë kushtesh Mbrojtësi i qytetarëve ndërpret procedurën e kontrollit të ligjshmërisë dhe rregullsisë sipas ankesës, përcaktimit të masave speciale mbrojtëse për parashtruesin e ankesës, shqyrtimin e ankesave për organet të cilat ushtrojnë kompetenca publike dhe raportimin e Mbrojtësit të qytetarëve mbi to, si dhe shqiptimin e dispozitave ndëshkimore për mos zbatim të obligimeve të përcaktuara me këtë ligj.

Përveç kësaj, për përdorim sa më racional dhe efikas të burimeve materiale, kohore dhe njerëzore në dispozicion, e bazuar mbi përvojat e deritanishme në punë, janë zhvilluar dhe precizuar arsyet për shkak të ekzistimit të të cilëve Mbrojtësi i qytetarëve nuk do të iniciojë procedurën e kontrollit të punës së organeve administrative. Me ndryshimet e propozuara synohet përmbushja e qëllimit të kompetencave të parashikuar me ligj dhe efikasitetit të plotë ku Mbrojtësi i qytetarëve të iniciojë pranë Qeverisë ose Kuvendit popullor ndryshimin apo plotësimin ligjeve, rregulloreve dhe akteve të tjera nënligjore në qoftë se beson se shkeljen e të drejtave të qytetarëve bëhen për shkak të mangësive në rregulloret, si dhe të iniciojë miratimin e ligjeve, rregulloreve dhe akteve të tjera të reja, kur i konsideron të rëndësishme për realizimin dhe mbrojtjen e të drejtave të qytetarëve, me të cilën gjë, bëhet një mjet efektiv për përmirësimin e kuadrit ligjor në fushën e realizimit dhe të mbrojtjes së të drejtave dhe lirive të njeriut dhe të pakicave.

Duke njohur këto nevoja të cekura, Ministria për të drejtat e njeriut dhe të pakicave, Ministria për administratë shtetërore dhe vetëqeverisje lokale, në bashkëpunim me Mbrojtësin e qytetarëve, ka përgatitur projekt-ligjin për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit mbi mbrojtësin e qytetarëve. Pas kësaj, Qeveria e Republikës së Serbisë gjatë shkurtit 2012 ka miratuar projekt Ligjin për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit mbi Mbrojtësin e qytetarëve dhe i ka parashtruar Kuvendit të Republikës së Serbisë për miratim.

1.2. RRITJA E KAPACITETIT DHE MUNDËSISË PËR QASJE TE MBROJTËSI I QYTETARËVE NË VITIN 2011

Me qëllim të rritjes së kapacitetit të institucionit, qasjes më të lehtë te institucioni për qytetarët e gjithë Serbisë, si dhe informimit më të madh të qytetarëve mbi punën e tij, Mbrojtësi i qytetarëve, qoftë vet apo në bashkëpunim me partnerë të jashtëm ka zbatuar një varg projektesh gjatë periudhës së raportimit.

Tabela 2. Paraqitja e pjesëmarrjes së qytetarëve nga qarqe të ndryshme në zyra pritëse

Beograd	5880	54,52%
Pjesë të tjera të Serbisë	1820	16,88%
KA e Vojvodinës	1071	**9,93%**
Anamorava	404	**3,75%**
Qarku i Jabllanicës (pa Medvegjën)	314	**2,91%**
Qarku i Rrashkës	254	**2,36%**
Qarku i Zllatiborit	229	**2,12%**
Qarku i Rasinit	214	**1,98%**
Qarku i Nishit	202	**1,87%**
Komunat Preshevë, Bujanoc dhe Medvegje (Zyret lokale të MQ)	324	**3,00%**
KA e Kosovës dhe Metohisë	59	**0,55%**
Shtetet e huaja	14	**0,13%**

1.2.1. Hapja e zyrave lokale në Preshevë, Bujanoc dhe Medvegje

Në bazë të Ligjit mbi Mbrojtësin e qytetarëve („Gazeta zyrtare e RS-së“, nr 79/05 dhe 54/07) si dhe Aktit të përgjithshëm mbi organizimin dhe punën e Shërbimit profesional, Mbrojtësi i qytetarëve ka sjellë vendimin mbi themelimin e zyrave lokale të Mbrojtësit të qytetarëve në komunat Preshevë, Bujanoc dhe Medvegje (“Kumtari zyrtar i RS-së”, nr 91/09). Zyrat janë themeluar me qëllim të rritjes së mundësisë për qasje te institucioni i Mbrojtësit të qytetarëve dhe realizimit të mbrojtjes më efikase dhe avancimit të lirive dhe të drejtave të njeriut dhe të pakicave si dhe të drejtave të qytetarëve në këto treva.

Selitë e zyrave janë:

1. Në Preshevë, në ndërtesën e Qendrës koordinuese për komunat Preshevë, Bujanoc dhe Medvegje, rruga Sava Kovaqeviç 12;

2. Në Bujanoc, në adresën Sheshi i Karagjorgjes pn, lokalet në ndërtesën e Gjykatës themelore në Vranje, njësia gjyqësore Bujanoc. Më 06.12.2011, pas vendosjes së përkohshme në ndërtesën e komunës së Bujanocit, në sallën e Pres-qendrës së Trupit koordinues për Preshevë, Bujanoc dhe Medvegje, është bartur në hapësirën e re të fituar me pëlqimin e Ministrisë së drejtësisë.

3. Në Medvegje, në ndërtesën e Qendrës së kulturës së komunës së Medvegjes, rruga Jabllanit 63.

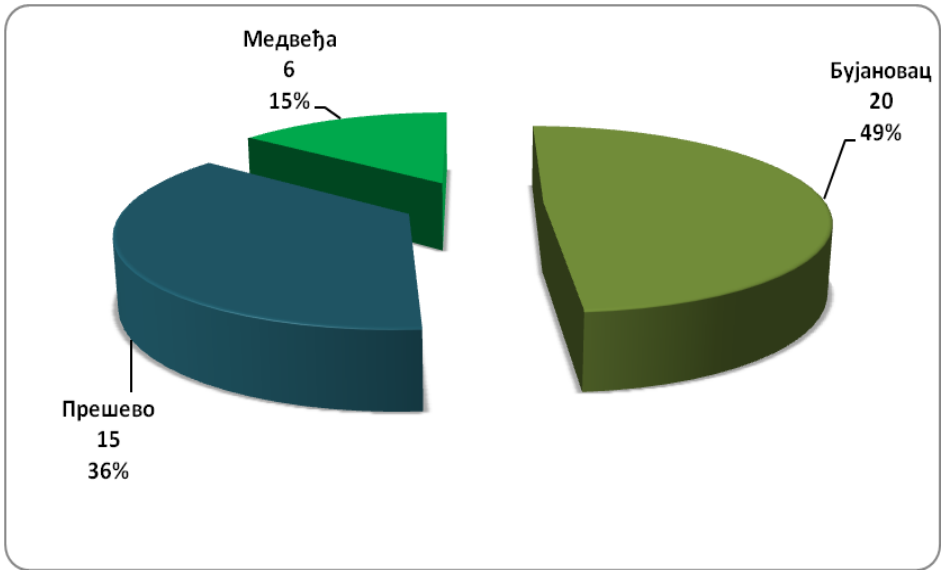
Në zyre punojnë dy shërbyes shtetëror. Pranimi i palëve bëhet sipas orarit vijues: e hënë dhe e martë – komuna Bujanoc; e mërkurë dhe e enjte – komuna e Preshevës dhe e premte – komuna e Medvegjës.

Zyrat kanë filluar zyrtarisht me punë më 28 qershor 2011.

Zyrat janë të pajisura me mobile të zyrës, pajisje të informatikës dhe komunikimit nga donacionet e UNDP-së në kuadër të programit PBILD "Rritja e kapacitetit për zhvillim inkluziv lokal në Serbinë jugore".

Numri dhe përmbajtja e ankesave të cilat Mbrojtësi i qytetarëve i ka pranuar nga këto treva, tregojnë se ky vendim ishte i justifikuar. Në fakt, në zyrat vendore të Mbrojtësit të qytetarëve në komunat e Preshevës, Bujanocit dhe Medvegjës, deri në qershor 2011 janë pranuar gjithsej 41 ankesa që përfaqësojnë 1.13% të numrit të përgjithshëm të të gjitha ankesave të pranuara në vitin 2011.

Grafiku 1. – Numri i ankesave nga qytetarët e komunave Preshevë, Bujanoc dhe Medvegje



Mbrojtësi i qytetarëve, zëvendësit e Mbrojtësit të qytetarëve, si dhe të punësuarit në shërbimet profesionale, në përputhje me planin e definuar më herët, një herë në muaj shkojnë në zyrat vendore për të ofruar mbështetje teknike për të punësuarit në këto zyra. Me këtë rast kryhen edhe intervista me qytetarët dhe

pranohen ankesat e tyre, por bëhen edhe intervista me përfaqësuesit e autoriteteve lokale të cilat ushtrojnë kompetencat e besuara në zbatimin e dispozitave republikane.

1.2.2. Qasja elektronike Mbrojtësit të qytetarëve

Gjatë vitit 2011, Mbrojtësi i qytetarëve ka filluar zbatimin e pilot projektit *Qasja elektronike Mbrojtësit të qytetarëve (ang. Online Ombudsman)*, në bashkëpunim me Shoqatën e Bibliotekave të Serbisë, bibliotekave dhe qeverive lokale në dhjetë komunat e zgjedhura në Serbi, me mbështetjen financiare nga Qeveria e Norvegjisë. Është planifikuar që ky projekt të zgjasë gjashtëmbëdhjetë muaj, nga qershori 2011 deri në prill 2012. Qëllimi i projektit është t'i kontribuojë dukshmërisë dhe qasjes më të madhe të institucionit ndaj qytetarëve të cilët jetojnë në qytete dhe komuna më të vogla në Serbi.

Nga 01 qershori 2011, kur ka filluar implementimi i projektit *Qasja elektronike Mbrojtësit të qytetarëve*, këtij institucioni i janë drejtuar 480 persona nëpërmjet video lidhjes, ndërsa për kompetencat e Mbrojtësit të qytetarëve në bibliotekat e qytetit janë informuar 816 qytetarë. Është realizuar një bashkëpunim i suksesshëm me autoritetet lokale dhe mediet, ndërsa kontaktet janë themeluar me 33 organizata joqeveritare për të drejtat e njeriut. Me dy organizatat jo-qeveritare nga Leskovci bashkëpunimi është formalizuar me nënshkrimin e një Memorandumi të Mirëkuptimit me të cilin definohen aktivitetet e ardhshme të përbashkëta për promovimin dhe mbrojtjen e të drejtave të njeriut.

Qytetarëve nga komunat e zgjedhura (Bačka Pallanka, Sid, Uzhica, Krushevci, Novi Pazari, Prijepolje, Svillajnci, Bori, Dimitrovgradi dhe Leskovci) u është mundësuar që me pajisje adekuate - kompjuter me programin për video komunikim i cili është instaluar në biblioteka në ato komuna, të realizojnë më lehtë kontaktet me Mbrojtësin e qytetarëve, të marrin ndihmë në përgatitjen e ankesës, ndërsa nëse ky institucion nuk është vendi i duhur për të zgjidhur problemin e tyre, të marrin këshilla profesionale se cilave autoritete duhet t'iu drejtohen.

1.2.3. Projektet e dedikuar për ngritjen e kapacitetit dhe promovimit të institucionit të Mbrojtësit të qytetarit

Në pjesën e dytë të vitit 2011, ka përfunduar projekti i binjakëzimit (*Twinning project*) i mbështetjes së forcimit të institucionit të Mbrojtësit të qytetarëve i cili është zbatuar në bashkëpunim me Ombudspersonin e Greqisë dhe Holandës si dhe Qendrës Evropiane për të drejtën publike, nën ombrellën e Bashkimit Evropian. Gjatë kohëzgjatjes së projektit, janë implementuar veprimtari të shumta të ngritjes së kapaciteteve të të punësuarve në institucionin e Mbrojtësit të qytetarëve dhe promovimit të institucionit në opinionin publik, me pjesëmarrje të një numri të madh të ekspertëve ndërkombëtarë dhe përfaqësuesve të organizatave të dalluara ndërkombëtare dhe vendore të cilat merren me të drejtat e njeriut, si dhe përfaqësuesve të organeve republikane, krahinore dhe lokale. Përfundimin e projektit e ka shënuar konferenca përmbyllëse mbi rolin e Ombudspersonit në kohën e ndryshimeve në

Evropë ku janë paraqitur edhe të arriturat më të rëndësishme dhe rezultatet e projektit, me pjesëmarrje të përfaqësuesve të organizatave dhe institucioneve relevante vendore dhe ndërkombëtare të cilat merren me mbrojtjen e të drejtave të njeriut.

Edhe gjatë vitit 2011, Misioni i OSBE-së në Serbi ka vazhduar të zhvillojë kapacitetin e institucionit të Mbrojtësit të qytetarëve. Ndër aktivitetet më të rëndësishme ishin puna në hartimin e broshurës mbi praktikat më të mira në ushtrimin e të drejtave të personave me aftësi të kufizuara, si dhe hulumtimi mbi qëndrimet e qytetarëve ndaj institucionit të Mbrojtësit të qytetarëve, të kryer nga Ipsos Strategic Marketing. Ky studim tregoi se Mbrojtësi i qytetarëve gëzon një nivel të lartë të besimit të qytetarëve të cilët besojnë se institucioni i kontribuon promovimit dhe mbrojtjes së të drejtave të njeriut. OSBE-ja ka mbështetur edhe hartimin e propozimit për sistematizimin e ri të vendeve të punës në shërbimin profesional të Mbrojtësit të qytetarëve, si dhe punën në ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit për mbrojtësin e qytetarëve, të cilat në fund të vitit janë parashtruar për diskutim profesional ku kanë qenë të pranishëm përfaqësues të Kuvendit popullor, ministrive përkatëse, OJQ-të, mediet dhe komuniteti akademik.

Gjatë periudhës raportuese ka zbatimi i projektit Mbështetja Zyrës së Mbrojtësit të qytetarëve në Serbinë jugore, e cila është pjesë e një programi më të madh të përbashkët të Kombeve të Bashkuara të quajtur "Ruajtja e paqes dhe zhvillimi gjithëpërfshirës lokal". Projekti zbatohet me mbështetjen financiare të Agjencisë Suedeze për zhvillim ndërkombëtar (SIDA), në bashkëpunim me Programin e Kombeve të Bashkuara për Zhvillim (në vijim: UNDP). Gjatë vitit 2011, në kuadër të projektit janë kryer aktivitete të ndryshme që synojnë promovimin e institucioneve në komunat e Serbisë jugore, forcimin e kapaciteteve të punonjësve në zyrat në jug dhe në Beograd nëpërmjet trajnimeve dhe vizitave studimore Ombudspersonit Parlamentar të Suedisë dhe Ombudspersonit në Portugali. Janë rinovuar dhe mobiluar zyrat në Preshevë dhe Medvegjë, ndërsa solemnisht janë hapur edhe zyrat e reja të Mbrojtësit të qytetarëve në Bujanoc.

II PASQYRA SIPAS SFERAVE/RESOREVE

2.1. SFERA E MBROJTJES SË TË DREJTAVE TË PERSONAVE TË PRIVUAR NGA LIRIA

2.1.1. Përshkrimi i problemeve në sferën e specializuar nga aspekti i kompetencave të Mbrojtësit të qytetarëve

Gjatë vitit 2011, Mbrojtësi i qytetarëve, në procedura sipas ankesës apo me iniciativë të vet, ka kontrolluar respektimin e të drejtave të personave të privuar nga liria, gjegjësisht ligjshmërinë dhe rregullsinë e punës së institucioneve ku gjenden personat e privuar nga liria: komisariatet/stacionet e policisë, instituti për ekzekutimin e sanksioneve penale, spitalet psikiatrike, institutet e kujdesit social dhe strehimoret për të huajt. Përveç kësaj, Mbrojtësi i qytetarëve ka kryer vizita të vazhdueshme monitoruese në këto institucione me qëllim të parandalimit të torturës dhe formave të tjera të trajtimit dhe dënimit mizor, çnjerëzor të personave të privuar nga liria, si dhe përmirësimit të gjendjes së personave të privuar nga liria në përputhje me rregulloret dhe standardet në fuqi. Vëmendje e veçantë i është kushtuar hulumtimit të fenomenit të torturës, ekzaminimit të kushteve materiale dhe trajtimit të personave të privuar nga liria, kujdesit të tyre shëndetësor dhe mbështetjes sociale.

Mbrojtësi i qytetarëve është i mendimit se në Republikën e Serbisë, në entet ku janë strehuar personat e privuar nga liria, nuk ekziston tortura si një dukuri sistematike, por prapë janë të pranishme rastet individuale të torturës dhe abuzimit si dhe format e tjera të sjelljes së pahijshme të zyrtarëve dhe personave të tjerë që kujdesen për ta. Përveç kësaj, kushtet e këqija materiale, trajtimi i papërshtatshëm, mangësitë në kujdesin shëndetësor dhe mungesa e përkrahjes sociale për personat e privuar nga liria në vazhdimësinë e tyre mund të çojë në veprime të cilat marrin karakterin e trajtimit çnjerëzor ose poshtërues.

Mangësitë në sferën e të drejtave të personave të privuar nga liria në masë të caktuar janë pasojë e mungesës së legjislacionit, si dhe mangësive të legjislacionit aktual, si dhe tendencave negative në punën e organeve shtetërore. Përkitazi me të drejtat e personave të vendosur në ente për vuajtjen e dënimeve penale, mangësi ka në akte nënligjore të cilat nuk janë miratuar në afat të paraparë. Sa i përket të drejtave të personave me vështirësi mentale, problemi është se në Serbi nuk ekziston Ligji mbi mbrojtjen e shëndetit mental, gjegjësisht ligji me të cilin do të rregullohej mbrojtja shëndetësore dhe ligjore e këtyre personave, si dhe qëndrimi i tyre në ente psikiatrike apo kujdesi në bashkësinë lokale pas lëshimit. Sa i përket të drejtave të personave të vendosur në entet e mbrojtjes sociale të tipit stacionar, problemi është në qëndrimin e tyre në këto ente për shkak të mosekzistimit të kushteve për kujdesin e tyre social në bashkësinë lokale. Posaçërisht janë vërejtur pasojat negative nga privimi i aftësisë për punë i cili bëhet mjet për privimin nga liria me vendosjen në spitale psikiatrike dhe

ente sociale në bazë të pëlqimit për mjekim apo pëlqimit për vendosje i cili, në emër të atyre personave, jepet nga kujdestarët e tyre.

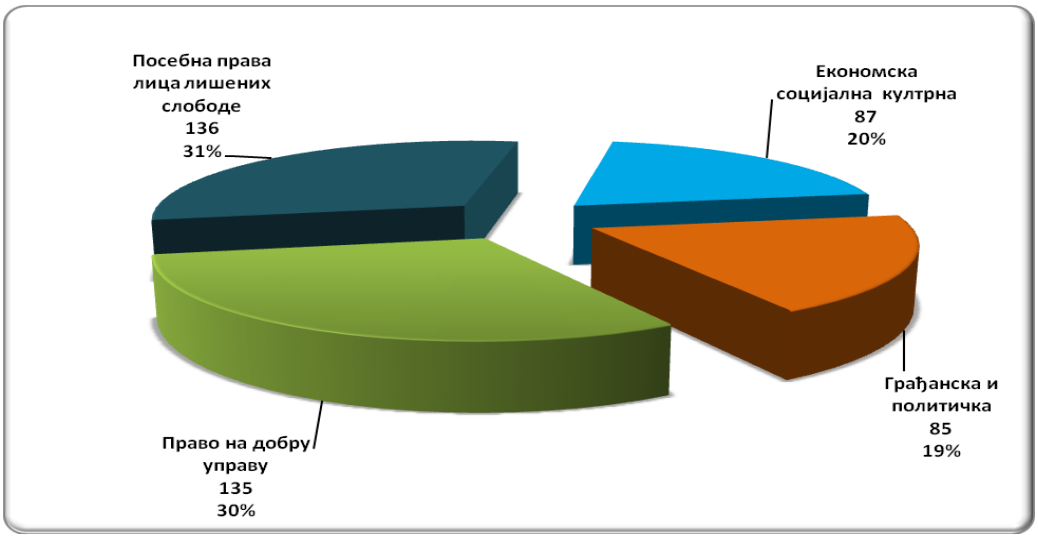
Në të ardhmen, Serbisë i parashtrohet ballafaqimi me problemin e pozitës dhe mbrojtjes së të drejtave të personave të privuar nga liria, gjegjësisht miratimi dhe zbatimi i standardeve të cilat kërkojnë që kufizimi i të drejtave të personave të privuar nga liria duhet të jetë minimal, i domosdoshëm dhe proporcional me qëllimin legjitim.

2.1.2. Statistikat e ankesave të qytetarëve në sferën e mbrojtjes së të drejtave të privuar nga liria

Gjatë vitit 2011, Mbrojtësi i qytetarëve ka vepruar sipas 384 ankesave në sferën e mbrojtjes së të drejtave të personave të privuar nga liria, dhe atë sipas 357 ankesave të shkruara të qytetarëve ndërsa në 27 raste sipas iniciativës së vet. Numri i ankesave të pranuara në vitin 2011 është rritur për rreth 106% në raport me vitin e kaluar.

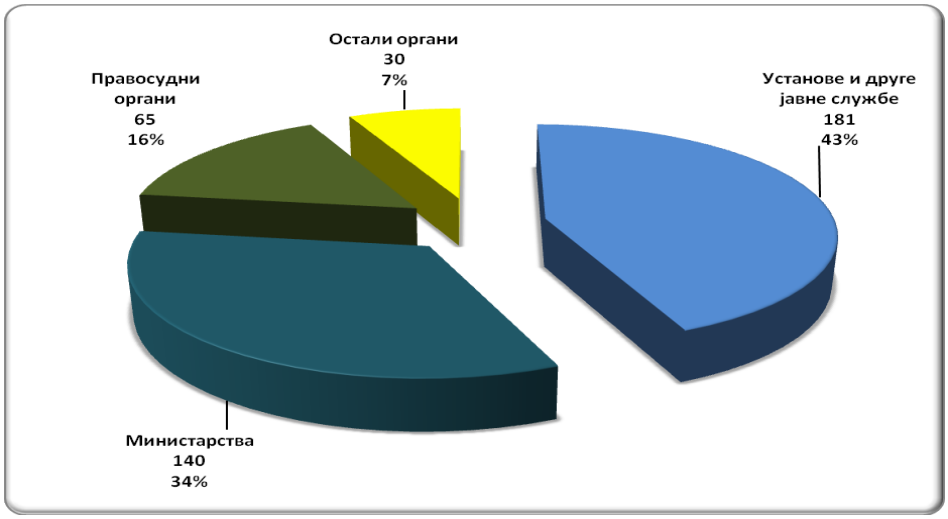
Prej gjithsej 384 ankesave në vitin 2011 nga e drejta e personave të privuar nga liria, ka përfunduar puna në 232 ankesa (60%) ndërsa janë në zhvillim e sipër 152 procedura (40%). Numri më i madh i ankesave iu referohej punës së enteve për vuajtjen e dënimeve penale dhe policinë.[11]

Grafiku 2. Të drejtat e shkelura, numri dhe përqindja në raport me numrin e ankesave në sferën e të drejtave të personave të privuar nga liria



Grafiku 3. – Ankesat sipas organeve për të cilat parashtrohet ankesa

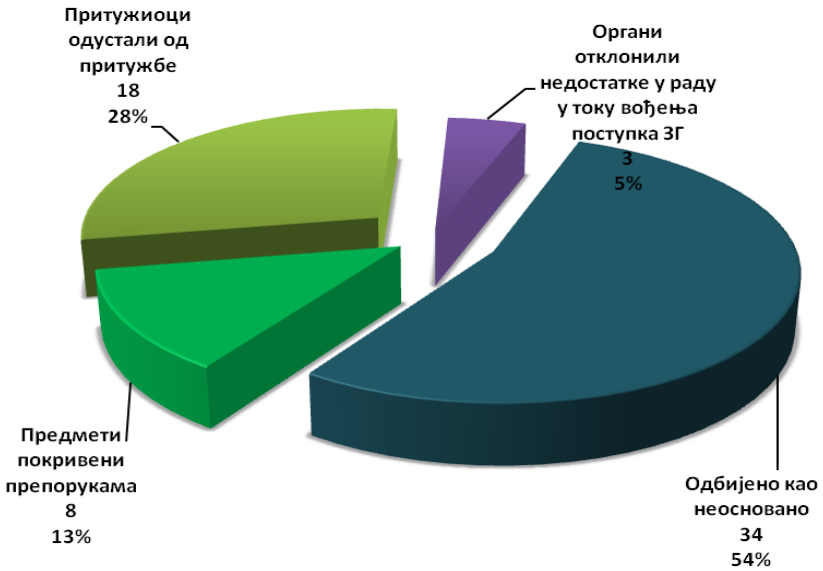
[11] Ankesat iu referoheshin mbrojtjes joadekuate shëndetësore, kushteve të dobëta të banimit, higjienës dhe ushqimit, të drejtës në qëndrim në ajrin e freskët, sistemim, transfere, të drejtës në informim dhe ndihmë juridike, procedurave të zhvilluara në mënyrë të gabuar dhe privimit të pabazuar nga liria, etj. Gjatë vitit 2011, në 32 ankesa është vënë në pah tortura dhe format tjera të abuzimit dhe trajtimit apo dënimit çnjerëzor, gjë që paraqet rritje të ndjeshme në raport me vitet paraprake.



Vërejtje: Numri i organeve është gjithnjë më i madh se numri i ankesave, pasi që ankesat individuale ndonjëherë iu referohen shkeljet e të drejtave të qytetarëve nga ana e më shumë organeve.

Mbrojtësi i qytetarëve ka iniciuar 68 procedura të kontrollit të punës së organeve administrative dhe ka realizuar 53 vizita kontrolluese dhe parandaluese organeve, kryesisht në lidhje me vuajtjen e sanksioneve penale dhe policinë. Te ankesat për të cilat është iniciuar procedura, procedurat kanë përfunduar në 63 raste.

Grafiku 4. – Mënyra e përfundimit të procedurës në rastet e vitit 2011.



Gjatë vitit 2011, në sferën e të drejtave të personave të privuar nga liria, gjatë vitit 2011 janë hedhur poshtë 169 ankesa, gjegjësisht parashtruesit e ankesës janë njoftuar me shkresa mbi arsyet juridike se pse nuk mund të kryhen procedura kontrolluese të punës së organeve të administratës sipas ankesës së tyre: për shkak të

mjeteve të pashfrytëzuara juridike (73), mungesës së kompetencave të Mbrojtësit të qytetarëve (57), ankesat e parregullta (19), ankesat e parashtruara jashtë afatit kohor (13), ankesat anonime (5) dhe ankesat e parashtruar nga personi i paautorizuar (2). Gjithashtu, ka përfunduar puna në 43 raste nga vitet paraprake, procedura e të cilave ka përfunduar si vijon: mungesa e kompetencës së Mbrojtësit të qytetarëve (13), ankesa e pabazuar (18), rekomandimet e lëshuara (6), organet i kanë eliminuar mangësitë (3) dhe heqje dorë (3).

2.1.3. Rezultatet e shënuara gjatë vitit 2011 në sferën e mbrojtjes së të drejtave të personave të privuar nga liria

Gjatë vitit 2011, Mbrojtësi i qytetarëve ka kryer 53 mbikëqyrje të punës dhe vizita parandaluese në institucione në të cilat janë vendosur personat e privuar nga liria.[12] Gjatë vizitave në objektet ku janë strehuar personat e privuar nga liria, zyrtarët kanë bashkëpunuar plotësisht me Mbrojtësin e qytetarëve dhe i kanë ofruar punë të papenguar, qasje të gjitha hapësirave, posaçërisht atyre në të cilat gjenden personat e privuar nga liria, bisedave të pa vëzhguara me këta persona, si dhe me të gjithë të punësuarit. Të gjitha të dhënat e kërkuara janë vënë në dispozicion.

Gjatë vitit 2011, Mbrojtësi i qytetarëve ka dërguar gjithsej 24 rekomandime, dhe më shumë se 70 propozime për të korrigjuar lëshimet në punë.[13] Autoritetet administrative ndaj të cilave Mbrojtësi i qytetarëve ka iniciuar kontrollin e ligjshmërinë dhe rregullsisë së punës, kanë ofruar bashkëpunimin e obligueshëm. Rekomandimet dhe propozimet e masave të drejtuara agjencive qeveritare për të korrigjuar mangësitë në fushën e të drejtave të personave të privuar nga liria, janë kryesisht të karakterit sistematik, ku ato i referohen një numri të rasteve dhe ankesave drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve. Organet administrative të cilave iu janë parashtruar rekomandimet me kohë kanë informuar Mbrojtësin e qytetarëve se ata kanë ndërmarrur, gjegjësisht se janë duke ndërmarrur të gjitha veprimet dhe masat e nevojshme në mënyrë që të përmbushin rekomandimet. Mbrojtësi i qytetarëve në të ardhmen do t'i kushtojë vëmendje të veçantë trajtimit të rekomandimeve drejtuar autoriteteve.

---

[12] Burgu i qarkut në Beograd, Burgu i qarkut në Krushevc, Burgu i qarkut në Kraljevë, Burgu i qarkut në Smederevë, Burgu i qarkut në Novi Pazar, Enti edukativo-korrektues për të mitur Krushevc, Drejtoria policore Novi Pazar, Burgu i qarkut Beograd – reparti special për krimin e organizuar dhe krimet e luftës, Spitali specialistik psikiatrik "Dr Llaza Llazareviç", Beograd, Spitali specialistik psikiatrik Kovin, Spitali special psikiatrik "Dr Llaza Llazareviç – reparti Padinska Skella", "Malle Pqelice" - Kragujevc, Stacioni policor Pirot, Burgu i Qarkut në Uzhicë, Stacioni policor Dimitrovgrad, Drejtoria policore Uzhice, Enti sanksional-korrektues Nish, njësia e paraburgimit Pirot, Enti sanksional-korrektues Sombor, Burgu i qarkut Suboticë, Burgu i qarkut në Leskoc, Enti sanksional-korrektues i Mitrovicës së Sremit, Enti sanksional-korrektues Qupri, Burgu i qarkut Vranje, Burgu i qarkut Novi Sad.

[13] Drejtoria për ekzekutimin e dënimeve penale në përbërje të Ministrisë së drejtësisë, Ministria e punëve të brendshme, Stacionit policor Smederevë, Entit sanksional-korrektues në Pozharevc – Zabellë, Enti sanksional-korrektues në Nish, Enti sanksional-korrektues në Qupri, Enti sanksional-korrektues në Sombor, Burgu i qarkut në Beograd, Burgu i qarkut në Novi Sad, Burgu i qarkut në Zrenjanin, Burgu i qarkut në Shabac, Burgu i qarkut në Pançevë, Burgu i qarkut në Suboticë, Burgu i qarkut në Novi Pazar, Burgu i qarkut në Leskovc dhe Burgu i qarkut në Prokuplje.

Në vijim është dhënë një pasqyrë e vrojtimeve më elementare lidhur me respektimin e të drejtave të personave të privuar nga liria dhe rezultateve të punës së Mbrojtësit të qytetarëve:

Paraburgimi policor

Bazuar në vrojtimet gjatë vizitave në komisariatet/stacionet e policisë në Serbi, Mbrojtësi i qytetarëve konstatoi mangësitë thelbësore të objekteve të akomodimit për paraburgim policor. Në rekomandimet[14], raportet organeve kompetente[15] si dhe në komunikatat e shumta publike është vënë në pah nevoja për të përmirësuar kushtet e paraburgimit policor. Mungesa e objekteve për sistemim janë konstatuar edhe në raportet e Komitetit Evropian për parandalimin e torturës[16]. Organet gjegjëse policore nuk i kontestojnë mangësitë e identifikuara dhe as nevojën e krijimit të kushteve të përshtatshme të strehimit, por bëjnë me dije se për mangësitë e lartpërmendura nuk janë siguruar mjetet e nevojshme materiale.

Objektet e veçanta për paraburgim policor nuk ekzistojnë në një numër të madh të stacioneve policore. Personat e privuar nga liria mbahen në zyre, ose në bazë të Rregullores mbi kompetencat policore[17], me urdhër të prokurorit publik vendosen në njësitë e paraburgimit në burgje[18]. Mbrojtësi i qytetarëve është i qëndrimit se menjëherë duhet të ndërpritet praktika e mbajtjes disa orëshe, veçanërisht mbajtja gjatë tërë ditës e personave në lokale të zyrave dhe në lokale tjera që nuk janë për atë destinacion dhe me kushte të dobëta. Mbajtja e personave në zyrat e stacioneve policore është plotësisht e papërshtatshme nëse zgjat më shumë se disa orë[19]. Sistemimi i personave të cilave u është caktuar paraburgimi policor në një njësi të paraburgimit në burgje arsyetohet me faktin se ka kushte më të mira për sistemim. Bartja dhe vendosja e personave të paraburgosur në njësitë e paraburgimit i krijon policisë problemet të shumta si organizative ashtu edhe të sigurisë. Përveç kësaj, ngarkon edhe më tepër objektet kapacitetet ekzistuese të mbipopulluara të paraburgimit në burgje dhe vështirëson punën e numrit të pamjaftueshëm të oficerëve të burgjeve[20].

Në stacione të caktuara policore ekzistojnë lokale të veçanta për mbajtje policore, por ato, në masë më të madhe apo më të vogël, nuk i plotësojnë kushtet minimale. Sistemimi në këso raste mund të karakterizohet si veprim nënçmues, ndërsa në raste të caktuara edhe si abuzim. Në bazë të vizitave të kryera në stacione policore, Mbrojtësi i qytetarëve[21] dhe Komiteti Evropian për parandalimin e torturës[22] kanë

---

[14] Mbrojtësi i qytetarëve, Rekomandimi 12 – 2619/ 10;
[15] Raporti vjetor i Mbrojtësit të qytetarëve (2009), fq. 101; (2010), fq. 66;
[16] CPT, Report to Serbia (2004), 42; njësoj CPT, Report to Serbia (2007), 35, 36; CPT, Prel.Report to Serbia (2011);
[17] Kumtari zyrtar i RS-së, nr. 54/06;
[18] Mbrojtësi i qytetarëve, Raporti i vizitës DP Sombor; DP Novi Pazar; SP Bujanoc; SP Preshevë;
[19] CPT, Report to Serbia (2007), 35; në kuptim të CPT, Second General Report (1991), 43.
[20] Mbrojtësi i qytetarëve, Raporti i vizitës BQ të Novi Pazarit; BQ Vranje;
[21] Mbrojtësi i qytetarëve, Raporti i vizitës në SP Qukarica, SP Savski Venac, SP Novi Beogard, SP Ruma dhe DP Kragujevc;
[22] CPT, Report to Serbia (2011) - preliminary

konstatuar mangësi të shumta, dhe i kanë parashtruar rekomandime që lokalet për mbajtjen policore t'i përshtaten standardeve në fuqi[23].

Organet përgjegjëse në Republikën e Serbisë duhet që, pa vonesë, të ndërmarrin masa dhe veprime efikase për të krijuar kushte të sistemimit për mbajtje në stacione policore në Serbi në përputhje me standardet në fuqi. Hapësirat për mbajtje policore duhet të jenë madhësisë së duhur. Duhet të ketë të paktën 6 metra katrorë nëse janë të dedikuara për vendosjen e një personi, gjegjësisht të paktën 4 metra katrorë për person nëse janë të dedikuara për vendosjen e më shumë personave[24]. Distanca ndërmjet mureve të hapësirave duhet të jenë të paktën 2 metra, lartësia nga dyshemeja deri te plafoni të paktën 2,5 metra, e nëse janë të dimensioneve më të vogla mund të përdoren vetëm nëse banimi në to nuk zgjat më shumë se disa orë[25]. Hapësirat duhet të jenë të thata dhe të ajrosura, duhet të ekzistojë rrjedha e ajrit të pastër dhe të jenë të ndriçuara si me dritë natyrore ashtu edhe me atë artificiale, të ngrohura në përputhje me kushte klimatike, të pajisura me shtrat, shtroje dhe me numër të mjaftueshëm të batanijeve, me ujë rrjedhës, ujë për pije dhe nyje sanitare, me alarm/sustë për thirrjen e rojës, me hapësira për kohë në ajër të pastër, me kontrollin përmes video-mbikëqyrjes dhe pa elemente të cilat në rrjedhë normale mund të shërbejnë për vetë-lëndim të personave të mbajtur[26].

Duke vepruar sipas ankesave të qytetarëve dhe gjatë mbikëqyrjes së drejtpërdrejtë të punës së policisë dhe qasjes së saj ndaj personave të arrestuar dhe personave në paraburgim, Mbrojtësi i qytetarëve nuk ka konstatuar lëshime domethënëse të cilat kanë të bëjnë me ushtrimin e të drejtës për avokat, përdorimin e gjuhës amtare, thirrje telefonike familjes, ekzaminimit mjekësor, si dhe dorëzimit në gjykatën kompetente brenda 48 orëve nga ndalimi.

Edhe pse nuk ka vërejtur torturën si një trajtim sistematik, Mbrojtësi i qytetarëve ka konstatuar raste individuale të torturës dhe trajtimit degradues, si dhe forma të tjera të sjelljes së paligjshme ose të pahijshme të zyrtarëve policor.

TORTURA GJATË MBAJTJES POLICORE

Mbrojtësi i qytetarëve ka pranuar ankesën ku ankuesi, personi i privuar nga liria, ka pohuar se ishte keqtrajtuar fizikisht dhe psiqikisht nga ana e zyrtarëve policor të DP Smederevë. Ka pohuar se i janë shkaktuar lëndime trupore gjatë privimit nga liria, e pastaj edhe në DP Smederevë, ku është çuar pak pas privimit nga liria. Gjithashtu ka cekur se të njëjtën ditë, me lëndime të dukshme trupore është pranuar në njësitin e paraburgimit në Burgun e qarkut në Smederevë. Në procedurën e zhvilluar Mbrojtësi i qytetarëve ka konstatuar se DP Smederevë ka shkelur të drejtat e ankuesve në integritet fizik dhe psikik, veprim njerëzor dhe degradim të dinjitetit të personaliteti të tij, pasi që në periudhën nga arrestimi i tij e deri në transportin në njësinë e paraburgimit të Burgut të qarkut në Smederevë i janë shkaktuar lëndime

[23] Mbrojtësi i qytetarëve, Rekomandimi 12 – 2619/ 10; CPT, Report to Serbia (2007), fq. 36.
[24] CPT, Report to Serbia (2007), fq. 36.
[25] CPT, Second General Report (1991), fq. 43.
[26] Mbrojtësi i qytetarëve, Rekomandimi 12 – 2619/ 10; në këtë kuptim edhe CPT, Serbia (2007), fq.36.

trupore. Përveç kësaj, është konstatuar se faktet mbi paraqitjen e lëndimeve trupore janë paraqitur në mënyrë të pasaktë, si në përmbajtjen e deklaratave të zyrtarëve policor, ashtu edhe në konstatimet mjekësore. Mbrojtësi i qytetarëve i ka rekomanduar DP të Smederevës rekomandimin që të verifikojë lëshimet e caktuara gjatë hartimit të dokumentacionit mbi lëndimet trupore të parashtruesit të ankesës në periudhën nga arrestimi i tij deri te transporti në njësinë e paraburgimit të Burgut të qarkut në Smederevë, si dhe që në punën e ardhshme të mbajë dokumentacion të rregullt mbi paraqitjen e lëndimeve trupore[27].

TEJKALIMI I KOMPETENCAVE POLICORE DHE PRIVIMI I DHUNSHËM DHE I PABAZUAR I QYTETARËVE NGA LIRIA

Në ankesën e shoqatës së qytetarëve IM thuhet se oficerët e policisë të SP Stari Grad, DP për qytetin e Beogradit, kanë privuar nga liria nëntë prej anëtarëve të tyre gjatë natës midis 31 marsit dhe 1 prillit 2010, për shkak të shkrimit të porosive deputetëve në trotuar para Kuvendit popullor. U theksua se pa shpjegime u privuan nga liria dhe u dërguan në stacionin policor ku janë kryer bisedat me ta me qëllim të mbledhjes së informatave nga qytetarët. Procedura e zhvilluar është konstatuar që prokurori kujdestar i Prokurorisë së parë publike në Beograd ka urdhëruar policët zyrtar të SP Stari GRAD që nga aktivistët e IM të marrin deklarata në formë të informatave të mbledhura nga qytetarët, por që ata përkundër këtij urdhri, u privuan nga liria para Kuvendit popullor dhe dhunshëm janë sjellë në SP Stari grad, edhe pse nuk ishin palë të cilat duhet të silleshin për identifikim, dhe as palë për të cilin është lëshuar fletërreshtimi dhe a s personat që mbajtur sipas nenit 53 dhe 54 të Ligjit për Policinë. Mbrojtësi i qytetarëve është i mendimit se SP Stari grad ka bërë një lëshim në mënyrën e zbatimit të kompetencave policore, për shkak se këta persona me forcë i solli në mjediset zyrtare për të mbledhur informata nga qytetarët. SP Stari grad i është dërguar rekomandimi që zyrtarët në të ardhmen të mos i dërgojnë qytetarët në stacionin e policisë për të mbledhur informata, që gjithmonë t'u komunikojnë arsyen për thirrje, dhe që me automjetet e policisë t'i dërgojnë në lokalet zyrtare vetëm me pëlqimin e tyre. Përveç kësaj, është lëshuar rekomandimi që SP Stari grad t'u kërkojë ndjesë palëve në fjalë[28].

Paraburgimi

Reforma aktuale e gjyqësorit në vitin 2011 nuk ka sjellë funksionimin më efikas të gjykatave në të ashtuquajtura raste të paraburgimit. Mbizotëron mendimi që masat e paraburgimit imponohen lehtë dhe se janë të kohëzgjatjes tepër të gjatë. Mbrojtësi i qytetarëve rithekson se rrethanat që shoqërojnë ekzekutimin e masave të paraburgimit shpesh përfaqësojnë një dënim të llojit të vet para aktgjykimit[29].

Njësitë e paraburgimit në burgjet e Serbisë janë të pamjaftueshme për sistemimin e numrit ekzistues të të paraburgosurve në përputhje me dispozitat dhe standardet në fuqi. Në paraburgim janë rreth 3000 persona, ndërsa kapaciteti i njësive

[27] Rekomandimi i Mbrojtësit të qytetarëve 12-1782/10
[28] Rekomandimi i Mbrojtësit të qytetarëve 17-730/10
[29] Raporti vjetor i Mbrojtësit të qytetarëve (2010), fq. 67;

të paraburgimit është për më pak se 2000 persona. Me ligj parashihet që hapësirat ku janë të sistemuara të burgosurit duhet të jenë aq të mëdha saqë të gjithë të burgosurit të kenë paktën tetë metra kub dhe katër metra katror hapësirë, gjë që nuk është e mundur të arrihet për shkak të mbipopullimit të madh. Ka raste kur dhjetë të burgosur vendosen në hapësirë paraburgimi prej 25 m^2, ose tre persona në një dhomë prej 8 m^2 ose dy në një hapësirë prej 5 m^2, që do të thotë se për një të paraburgosur ekziston 2,5 m^2, gjegjësisht shumë më pak se minimumi i parashikuar me ligj[30]. Është e qartë që kapacitetet ekzistuese të njësive të paraburgimit duhet të zgjerohen për rreth 5000 m^2.

Me ligj parashihet që çdo i burgosur ka të drejtë për një shtrat të veçantë. Megjithatë, gjatë vizitave, është hasur në të burgosur të cilët nuk kanë shtratin e tyre, por flenë në dyshekë – gjegjësisht në kube, të cilat vendosen në dysheme para fjetjes. Përveç kësaj, fenomeni i pranishëm i shtretërve në tre kate e bën absurd idenë e një shtrati të veçantë.

Ndonëse ligji përcakton se të burgosurit kanë të drejtë në strehim i cili i përgjigjet kushteve moderne higjienike dhe kushteve lokale klimatike, që objektet ku janë strehuar të burgosurit duhet të jenë të pastra, të thatë dhe të ngrohta, të pajisura me nyjat e duhura sanitare dhe me aparate dhe mjete të higjienës personale, objektet ku janë të vendosur të paraburgosurit në përgjithësi nuk i plotësojnë kërkesat e mësipërme. Dhomat në masë të madhe janë të shkatërruara, kryesisht të palyera, ngrohja e një numri të madh të dhomave është e pakënaqshme, lagështia është e dukshme (si rezultat i izolimit të dobët ose instalimeve të dobëta të ujësjellësit), dhe mjaft shpesh në nyjat sanitare ujë rrjedh pandërprerë nga çezmat dhe bidonët e WC-së kështu që në hapësira ndjehet lagështia.

Me ligj përcaktohet se hapësirat ku janë të vendosur të burgosurit duhet të jenë të ajrosura dhe të ndriçuara si duhet, si me dritë natyrale ashtu edhe atë artificiale që mundëson lexim dhe punë pa pengesa për të shikuarit. Megjithatë, në shumë prej tyre nuk ka rrjedhë e drejtpërdrejtë e ajrit të freskët dhe dritës natyrore. Kjo është veçanërisht rasti me njësinë e paraburgimit në Burgun e qarkut në Beograd ku mesatarisht janë të vendosur rreth 1300 të burgosur (rreth 50% të numrit total të të paraburgosurve në Serbi), në të cilat dhomat e paraburgimit nuk kanë dritare fare, ndërsa ajri i freskët dhe drita natyrore arrin vetëm nëpër grila nga një korridor i përbashkët.

Edhe pse me dispozitat në fuqi të paraburgosurit kanë të drejtë që çdo ditë të kalojnë të paktën dy orë jashtë hapësirave të burgut, është e zakonshme që t'u mundësohet më pak se një orë një ditë. Shëtitoret ekzistuese kryesisht nuk kanë strehë adekuate, të përshtatshme për mbrojtje nga reshjet atmosferike.

Vëmendje e veçantë i kushtohet gjendjes së të paraburgosurve femra. Në fakt, shpesh ndodh gjendja që njësitë e paraburgosje në burgje është vetëm një femër, ose nëse ka më shumë në bazë të një urdhri të gjykatës, në interes të procedurës, duhet

[30] Mbrojtësi i qytetarëve, Raporti i vizitës në ESK Nish, BQ Pançevë, BQ Novi Sad

patjetër të ndahen, kështu që gjatë ekzekutimit të masës së paraburgosjes ato janë praktikisht të vetmi, gjegjësisht izolim. Kjo dukshëm vështirëson pozitën e tyre.

Është i pamohueshëm fakti se shumë aspekte të kushteve të sistemimit të të paraburgosurve në Serbi janë në masë të madhe të papërshtatshme, kundër dispozitave pozitive dhe standardeve ndërkombëtare, gjë që mund të paraqet trajtim çnjerëzor dhe degradues.

Burgu

Duke vepruar sipas ankesave dhe në bazë të vizitave monitoruese të kryera në vitin 2011, Mbrojtësi i qytetarëve ka konstatuar mangësi të shumta në punën, gjegjësisht mungesat në kapacitetet banuese dhe kushteve të tjera të jetesës në burgje.

Konkretisht, në 29 ente për vuajtjen e sanksioneve penale në Serbi janë të vendosur edhe personat e dënuar për kundërvajtje për vuajtjen e dënimit me burg, personave që iu është shqiptuar dënimi i burgut për të mitur, masa e sigurisë e mjekimit të detyrueshëm psikiatrik dhe ruajtjes në një institucion mjekësor, mjekimi i detyrueshëm i narkomanëve, mjekimi i detyrueshëm i alkoolikëve, masa edukative e dërgimit në entin edukativo korrektues, si dhe të paraburgosurit. Në dhjetë vitet e fundit, numri i personave të tillë është dyfishuar, ndër të tjera, edhe si rezultat i politikës më të ashpër të dënimit dhe zbatimit më intensiv të masave të paraburgimit. Përkundër kësaj, ka munguar ndërtimi proporcional i objekteve të nevojshme për vendosje. Është vlerësuar se kapaciteti aktual i të gjithë enteve për ekzekutimin e sanksioneve penale në Serbi është rreth 7,500 persona. Gjatë vitit 2011, mesatarisht ishin vendosur ndërmjet 11 000 dhe 11.500 persona, gjë që dëshmon se mungojnë hapësira e ruajtjes për rreth 4.000 persona. Mbrojtësi i qytetarëve shpreh kënaqësinë që në fund të vitit 2011 ishte lëshuar në përdorim burg i sapondërtuar ESK Beograd në Padinska Skella, me një kapacitet për rreth 450 të dënuar. Megjithatë, sipas dispozitave dhe standardeve aktuale të cilat parashohin që në dhomën e gjumit duhet të paktën katër metra katrorë për person, në Serbi është e domosdoshme të zgjerohen më tej kapacitetet e burgut për rreth 20.000 metra katrorë.

Problemi i objekteve ekzistuese të burgjeve qëndron, para se gjithash, në faktin se disa ishin ndërtuar në fillim të shekullit të kaluar, shumë prej tyre janë në pjesët qendrore të qyteteve dhe nuk mund t'iu përshtaten standardeve në fuqi. Një numër i madh i konvikteve është shkatërruar, nyjat sanitare janë të lagështa[31], në disa prej tyre nuk ka rrjedhë të drejtpërdrejtë të ajrit apo dritës natyrore, por vjen nëpër korridor të përbashkët, ndërsa ndriçimi artificial zakonisht është i pamjaftueshëm. Një numri të madh të të privuarve nga liria nuk iu lejohet kohë e mjaftueshme në ajër të hapur, qëndrimi jashtë shpesh zgjat gjysmë ore në ditë, edhe pse rregullat kërkojnë një minimum prej dy orësh. Kjo është para se gjithash pasojë e hapësirës së përshtatshme

[31] Rekomandimi i Mbrojtësit të qytetarëve 12-3675/11, 12-3666/11, 12-3694/11

për ecje. Shëtitoret ekzistuese për të dënuarit në përgjithësi nuk kanë strehë të përshtatshme, të përshtatshme për mbrojtjen kundër reshjeve atmosferike[32].

Mbrojtësi i qytetarëve është veçanërisht i shqetësuar për punën e pamjaftueshme individuale dhe kolektive të tretmanit me të burgosurit. Përveç kësaj, nga bisedat me edukatorët dhe drejtuesit e burgut, fitohet përshtypja se sipas sistemit aktual të klasifikimit, mundësia që i burgosuri me sjelljen e vet të mirë të kalojë në një grup më të favorshëm edukativ kufizohet në mënyrë të paarsyeshme. Rregulli që i akuzuari gjatë ekzekutimit të dënimit, sipas metodologjisë ekzistuese të klasifikimit kalon më vështirë në grupin më të favorshëm edukativ, ka për pasojë që i dënuari të lëshohet nga burgu nga reparti i mbyllur. Në këtë kuptim, problemi i sistemit të ekzekutimit të sanksioneve penale paraqet edhe fakti që nuk ekzistojnë reparte të veçanta të lëshimit.

Mbështetja sociale personave të privuar nga liria pothuajse nuk ekziston fare, pozita e tyre rëndohet më tej me ofrimin e pamjaftueshëm të përkrahjes sociale për familjet e të privuar nga liria e sidomos fëmijëve. Programet të cilat themelohen për të siguruar mbështetje sociale për të ndihmuar të dënuarve pas lirimit janë arbitrare, i dënuari pas lirimit lihet vetëm, gjë që rrit rrezikun që, si një person i cili nuk është përshtatur në mënyrë adekuate për jetën jashtë kushteve të burgut, të kryej sërish veprën penale në afat shumë të shkurtër.

Kujdes duhet t'i kushtohet personave të privuar nga liria të cilët janë persona veçanërisht të ndjeshëm. Njerëzit me aftësi të kufizuara në përgjithësi nuk kanë strehim që plotëson nevojat e tyre. Në disa burgje, zyrat dhe nyjat sanitare nuk janë të përshtatura, mungojnë pjerrinat, dyert janë shumë të ngushta për kalimin karrocës[33]. Zakonisht ndihma këtyre personave nuk është e përcaktuar qartë.

Gjatë vitit 2011, Mbrojtësi i qytetarëve i ka kushtuar vëmendje të veçantë dukurisë së torturës dhe formave të tjera të trajtimit dhe dënimit mizor, çnjerëzor të personave të privuar nga liria. Përfundimi është se në burgjet në Serbi nuk ka torturë si një dukuri sistematike, por ende janë të pranishme rastet individuale të torturës dhe abuzimit.

Në fakt, duke marrë parasysh një varg informatash mbi torturën sistematike në pavijonin e VII-të të entit korrektues në Pozharevc – Zabel, Mbrojtësi i qytetarëve, më 5 dhjetor 2011 ka kryer pilot vizitën këtij pavijoni. Në përbërje të ekipit, të udhëhequr nga zëvendësi i Mbrojtësit të qytetarëve për mbrojtjen e personave të privuar nga liria, ishin të punësuarit e shërbimit profesional të Mbrojtësit të qytetarëve, një psikiatër dhe dy mjekoligjor, si dhe përfaqësuesi i shoqatës Këshilli i Helsinkit në Serbi. Vizita nuk ishte paralajmëruar më herët, ndërsa pas arritjes në pavijonin e VII-të, zyrtarëve të burgut u është thënë që të mos nxjerrin askënd nga pavijoni, dhe as të mos hyjnë në pavijon pa praninë e ekipit monitorues. Pjesëtarët e ekipit, të ndarë në tre grupe, kanë

[32] Rekomandimi i Mbrojtësit të qytetarëve 12-2612/10,
[33] Rekomandimi i Mbrojtësit të qytetarëve 12-2615/10

vizituar 90 qeli, si dhe të gjitha hapësirat e tjera në pavijon. Anëtarët mjek të ekipit në këtë mënyrë kanë kryer intervista të shkurtra të pambikëqyrura me të gjithë 240 të burgosur ndaras me qëllim të ofrimit të informatave nëse të njëjtit në gjashtë muajt e kaluar i ishin nënshtruar torturës apo ndonjë forme tjetër të abuzimit. Të burgosurit të cilët kanë pohuar se u janë shkaktuar lëndime trupore janë kontrolluar në vend nga mjekoligjorët, ndërsa lëndimet e tyre janë fotografuar.

Në bazë të gjendjes së konstatuar, Mbrojtësi i qytetarëve i ka drejtuar entit sanksional – korrektues në Pozharevc - Zabeli disa rekomandime për të korrigjuar mangësitë e konstatuara në punë, ndër të tjera edhe faktin që në bodrumin e Pavijonit VII të instalohet videove mbikëqyrje dhe ndriçimi në korridor[34], si dhe që mjekët e burgut të vizitojnë një herë në muaj të gjithë të dënuarit të cilët janë të vendosur aty[35].

ABUZIMI FIZIK DHE PSIKIK I TË BURGOSURVE

Shembull: Pas vizitave të lartëpërshkruara, Mbrojtësit të qytetarëve i është drejtuar me ankesë i dënuari, i cili deklaroi se në pavijonin e VII-të të Entit sanksional korrektues Pozharevc – Zabel, i është nënshtruar veprimeve të paligjshme nga personat zyrtarë. Më 27 dhjetor 2011, Mbrojtësi i qytetarëve vizitoi ankuesin me ç'rast vërtetoi se më 24 dhjetor 2011 kishte marrë lëndime të shumta trupore dhe se lloji dhe mënyra e lëndimit pa dyshim çojnë në përfundim se gjatë lëndimit trupor janë përdorur shkopinj gome, dhe se lëndimet janë shkaktuar nga pjesëtarët e shërbimit të sigurisë.

Sipas mendimit të Mbrojtësit të qytetarëve akti i përmendur përbën një akt të torturës, e cila ka shkaktuar lëndimin e integritetit psikologjik dhe fizik të ankuesit ndërsa fakti se lëndimet e shkaktuara nuk janë evidentuar në të dhënat zyrtare, dhe as nuk është informuar drejtori i entit, paraqet sjellje të paligjshme dhe të parregullt. Përveç kësaj, me faktin se pas lëndimit parashtruesi i ankesës nuk është dërguar në kontroll te mjeku, është shkelur e drejta e tij në kujdes mjekësor.

Mbrojtësi i qytetarëve i ka dërguar një rekomandim entit korrektues në Pozharevc – Zabelit, që të ndërmerr të gjitha masat në dispozicion për të vërtetuar zyrtar e entit përgjegjës për dhunën e aplikuar ndaj ankuesit, për mos evidentimin e lëndimeve të shkaktuara trupore dhe mos informimin e drejtorin të burgut, si dhe për mos dërgimin e ankuesit në kontroll te mjeku[36].

Gjatë vitit 2011, Mbrojtësi i qytetarëve i ka kushtuar vëmendje mjaft të madhe ofrimit të mbrojtjes shëndetësore në burgje, për të cilat ka numër më i madh i ankesave. Është vërejtur se kontrollet mjekësore pas pranimit në burg janë sipërfaqësore, që nuk ekzistojnë protokolle të unifikuara dhe se dallojnë nga burgu në burg. Në numrin më të madh të burgjeve nuk bëhen kontrolle mjekësore të të burgosurve në intervale më të shkurtra se tre muaj. Në numrin më të madh të burgjeve nuk ekzistojnë dhoma për të

[34] Rekomandimi i Mbrojtësit të qytetarëve 12-3693/11
[35] Rekomandimi i Mbrojtësit të qytetarëve 12-3670/11
[36] Rekomandimi i Mbrojtësit të qytetarëve 12-3630/11

sëmurët[37], ndërsa në disa të tjera, hapësirat e ambulancës janë plotësisht të papërshtatshme, diku edhe hapësira të përkohshme[38]. Në shumë ente prania e mjekut është zvogëluar në dy orë të pamjaftueshme në ditë, ku gjatë fundjavave dhe pushimeve nuk ka mjek të pranishëm në ente. Është e zakonshme që terapitë të caktohen nga personeli jo-mjekësor. Është e përhapur dukuria që personeli jo-mjekësor të jetë i pranishëm gjatë kontrollove mjekësore edhe kur kjo nuk kërkohet nga punëtori shëndetësor, me çka shkelet privatësia e të lënduarve dhe e drejta në fshehtësi të të dhënave mbi gjendjen e tyre shëndetësore[39].

Është konstatuar se në disa burgje, veçanërisht në strehimet nën mbikëqyrje të shtuar, qasja e të dënuarve mjekut është shumë më e vështirë. Këto vështirësi paraqiten, para se gjithash, për shkak të mënyrës specifike të ekzekutimit të dënimit, dhe faktit që, për shembull. në pavijonin VII-të të Entit korrektues në Pozharevc - Zabel, të dënuarit janë të mbyllur 23 orë në ditë në hapësira - konvikte, dhe kontaktet e tyre me pjesëtarë të shërbimeve të burgut janë në minimum, gjë që ka për pasojë kontaktin e vështirësuar me mjekun. Mbrojtësi i qytetarëve ka dhënë një rekomandim entit korrektues në Pozharevc – Zabel, që doktori i burgut një herë në muaj të vizitojë të gjithë të burgosurit e vendosur në pavijonin VII, dhe me këtë rast të hyjë në çdo dhomë, dhomat e gjumit dhe që në bisedë me personat e privuar nga liria të identifikojë nevojën për ekzaminim mjekësor[40].

Gjatë vizitave në burgje, Mbrojtësi i qytetarëve ka konstatuar se në disa burgje strehohen një numër i të burgosurish me çrregullime të rënda mendore[41] (të sëmurë nga çrregullimi kronik psikotonik mendor nga grupi F20 - F29 i Organizatës Botërore të Shëndetësisë), në të cilat nuk ka kushte të përshtatshme për trajtimin dhe kujdesin e tyre. Vendosja e tyre në regjimin e rregullt të vuajtjes së dënimit nënkupton pamundësinë për të kënaqur nevojat e tyre themelore në kuptim të mjekimit adekuat, gj që mund të çojë në një përkeqësim të gjendjes së tyre shëndetësore. Për më tepër, gjendja e tyre mendore gjithashtu i bën ata veçanërisht të cenueshëm, gjegjësisht krijon rrezikun e të qenit objekt i abuzimeve dhe maltretimeve. Në mënyrë që të eliminohen këto parregullsi, Mbrojtësi i qytetarëve iu ka drejtuar rekomandimin Drejtorëve për ekzekutimin e dënimeve penale që të dënuarit me këto çrregullime të dërgohen pa vonesë Spitalin special të burgut apo në ndonjë institucion tjetër të përshtatshëm[42].

Entet stacionare sociale dhe psikiatrike

Gjatë vitit 2011, Mbrojtësi i qytetarëve ka filluar një proces të vazhdueshëm të monitorimit të spitaleve psikiatrike dhe enteve të mbrojtjes sociale të tipit stacionar. Ekipi për vizita, i cili përveç juristit është në përbërje të psikiatrit, mjekoligjorëve dhe

[37] Rekomandimi i Mbrojtësit të qytetarëve 12-2614/10
[38] Raporti i BQ Pançevë; Arsyet e rekomandimit të Mbrojtësit të qytetarëve 12-3695/11
[39] Rekomandimi i Mbrojtësit të qytetarëve 12-3695/11
[40] Rekomandimi i Mbrojtësit të qytetarëve 12-3670/11
[41] (të sëmurët nga çrregullimi kronik psikotonik nga grupi F20 - F29 SSSH)
[42] Rekomandimi i Mbrojtësit të qytetarëve 12-3698/11

psikologëve, ka vizituar Spitalin special psikiatrik „Dr Llaza Llazareviç“ në Beograd, departamentin e ndarë të këtij spitali në Padinska Skella, Spitalin special për sëmundje psikiatrike Kovin dhe „Male pčelice“ në Kragujevc. Janë konstatuar një sërë mangësish sistematike. Në procedurat e mëtejme të kontrollit të ligjshmërisë dhe të rregullsisë së punës së këtyre enteve, si dhe në bashkëpunim me organet gjegjëse, Mbrojtësi i qytetarëve do të vë në pah mangësitë në punë dhe të rekomandojë largimin e tyre, e veçanërisht rregullimin sistematik të kësaj lëmie.

Mbrojtësi i qytetarëve është i mendimit që pa vonesë të mëtejshme të miratohet ligji me të cilin do të rregullohet mbrojtja e shëndetit mendor, mjekimi dhe gjendja e personave me çrregullime mendore. Në mungesë të një ligji të tillë sistemor, problemi paraqet mospërputhje të dispozitave[43] të cilat rregullojnë sistemimin e personave me sëmundje mendore pa pëlqimin e tyre, dhe se në të ardhmen duhet të harmonizohen dhe në këtë mënyrë të hiqen paqartësitë që shkaktohen në zbatimin e tyre. Përveç kësaj, dispozitat e tanishme në njërën anë mundësojnë që të sëmurët mendërisht, në bazë të vendimit të psikiatërve dhe paraqitjes në gjykatë, pa vendim të gjykatës të mbahen me forcë 33 ditë për mjekim në spital psikiatrik, ndërsa në anën tjetër edhe praktikën e zakonshme që gjyqtarët në procedurë të mos dëgjojë fare, madje as të sheh personin për vendosjen e pavullnetshme të të cilit vendos. Ndryshe nga personat e sëmurë mendërisht, sipas dispozitave në fuqi, personi të cilit i është caktuar ndalimi nga policia duhet që pa vonesë, e më vonë në afat prej 48 orëve, t'i parashtrohet gjykatës kompetente, në të kundërtën ata lirohen. Diskriminimi i cekur kundër personave të sëmurë mendërisht në lidhje me kryesit e mundshëm të veprave penale është jashtëzakonisht e papërshtatshme, dhe është e nevojshme të eliminohet sa më shpejt të jetë e mundur me ndryshimet vijuese të dispozitave.

Janë vërejtur edhe lëshimet gjatë hartimit të dokumentacionit me të cilin konstatohet pëlqimi i personave me çrregullime mendore në trajtim spitalor në spitalet psikiatrike. Këto miratime kryesisht nuk janë në përputhje me dispozitat në fuqi, ndërsa vendosja e këtyre personave në hapësira të mbyllura apo lidhja e tyre vënë në dyshim vërtetësinë e pëlqimit të tyre. Në favor të kësaj flet edhe shpjegimi i sinqertë i njërit mjek se në dokumentacion shpesh gabimisht ceket se pacienti ka dhënë pëlqimin për trajtim, për t'iu shmangur formalitetit rreth mbajtjes së dhunshme.

Një problem i veprimit ndaj personave të sëmurë mentalisht në spitale psikiatrike dhe ente të mbrojtjes sociale të tipit stacionar është një dukuria e shpeshtuar e përmbajtjes së tyre fizike. Lidhja, sipas standardeve dhe rekomandimeve në fuqi, është mjet i fundit i cili duhet të përdoret për përmbajtjen e të sëmurëve mental të cilët shfaqen sjellje agresive ndaj vetes dhe/ose rrethinës. Lejohet vetëm në raste të caktuara për të cilat ekzistojnë dëshmi të qarta mjekësore se kontrolli i agresionit nuk është mundur të arrihet me asnjë mënyrë tjetër të arsyetuar mjekësore. Kjo duhet të jetë me kohëzgjatje të kufizuar, ndërsa Mbrojtësi i qytetarëve në vizitat e mëhershme ka hasur në persona të cilët ishin lidhur edhe me nga 10 orë. Personat e përmbajtur fizikisht

[43] Ligji mbi procedurën penale dhe Ligji mbi mbrojtjen shëndetësore

duhet të jenë të mbikëqyrur, ndërsa në evidencat ekzistuese nuk janë vërejtur shënime mbi lirimin e tyre periodik, dhe as mbikëqyrjes nga ana e mjekëve. Lidhja duhet të bëhet me shtrënguese adekuate, dhe jo me mjete që janë më së afërmi, siç janë shirita të pambukut apo litarë.

Në entet të cilat Mbrojtësi i qytetarëve i ka vizituar në periudhën paraprake janë konstatuar kushtet tejet të këqija të jetesës. Objektet në të cilat janë vendosur personat me problemet mendore janë kryesisht të vjetra, të shkatërruara, të palyera, shpesh edhe të lagështa. Në hapësira kryesisht vërehet erë e pakëndshme. Kushtet e këqija të jetesës prekin njësoj edhe stafin mjekësor.

Të punësuarit në entet e kujdesit social të tipit stacionar dëshmojnë se numri i madh i përdoruesve mbahet pa arsye në këto ente, dhe kjo vetëm pse nuk ka kushte për kujdesin e tyre social jashtë institucioneve, kështu që spitalet psikiatrike në një masë të madhe paraqesin ente sociale. Në fakt, ata pohojnë se është e zakonshme të mbahen të sëmurë mendorë në spitale pa indikacione mjekësore. Sipas pohimeve të mjekëve, gjendja akute mjekësore e këtyre personave të sëmurë mentalisht nuk është aq serioze sa të kërkojë mjekim dhe vendosje në një spital psikiatrik, por në ato mbesin për arsye sociale, për shembull, sepse nuk kanë të afërm të ngushtë, apo edhe në qoftë se i kanë, të afërmit e tyre nuk janë të interesuar t'u ofrojnë kujdesin dhe vëmendjen e duhur, ose do të donin këtë, por nuk kanë mundësi objektive për këtë.

Republika e Serbisë duhet që në periudhën e ardhshme pa vonesë të zhvillojë një sistem të ofrimit të mbrojtjes shëndetësore dhe sociale në nivel lokal për njerëzit të cilët nuk kanë nevojë për mjekim, gjegjësisht vendosje në spitale psikiatrike dhe ente të mirëqenies sociale të llojit stacionar.

Mbrojtësi i qytetarëve është i mendimit se pëlqimi i kujdestarëve i personave të privuar nga zotësia për punë, sipas të cilit personat vendosen në spitalet psikiatrike dhe entet sociale të tipit stacionar janë kontestuese, dhe me këtë ata vendosen në pozitën e personave të privuar nga liria.

Problemi paraqet edhe kufizimi i lirisë së lëvizjes së të moshuarve që jetojnë në institucione publike dhe private, ndalimin e braktisjes së institucionit, mbylljen në dhomë gjumi, etj. Pëlqimi eventual i familjes, pëlqim personal, madje as pëlqimi i kujdestarit të personit të privuar nga zotësia punë, nuk paraqesin bazë ligjore për mbajtjen e përhershme të këtyre personave në një hapësirë të mbyllur, gjegjësisht në kushtet e paraburgimit. Me gjithë se kuptohet nevoja që në rrethanat specifike individë të moshuar, për interesin e tyre më të mirë, të mbahen në këto institucione, duhet të konstatohet mos rregullimi juridik i kësaj gjendjeje dhe nevojës së rregullimit të saj.

2.1.4. Mekanizmi kombëtar për parandalimin e torturës

Më 28 qershor 2011, Republika e Serbisë, në përputhje me Protokollin opcional të Konventës kundër torturës dhe formave të tjera të dënimeve dhe veprimeve mizore, çnjerëzore dhe poshtëruese (në tekstin e mëtejmë Protokolli opcional), ka themeluar Mekanizmin kombëtar për parandalimin e torturës (NPM). Me ligjin për ratifikimin e

protokollit opcional[44] është paraparë që Mbrojtësi i qytetarëve të kryejë punët e Mekanizmit kombëtar për parandalimin e torturës, dhe se në kryerjen e këtyre punëve bashkëpunon me ombudsmanët e krahinave autonome dhe shoqatat me statutin e të cilëve qëllimi i paraparë i bashkimit është avancimi dhe mbrojtja e të drejtave dhe lirive të njeriut.

Janë të shumta arsyet të cilat kanë shtyrë ligjvënësit që të parasheh që punët e Mekanizmit kombëtar për parandalimin e torturës t'i kryejë Mbrojtësi i qytetarëve. Para së gjithash, me Ligjin për Mbrojtësin e qytetarëve janë paraparë kompetencat e Mbrojtësit të qytetarëve, të cilat, ndër të tjera përfshijnë edhe kompetencat e Këshillit kombëtar për parandalimin e torturës të paraparë me Protokollin Fakultativ[45]. Më tej, janë vërejtur vizita të shumta enteve ku janë strehuar personat e privuar nga liria, një karakterit parandalues, të cilat Mbrojtësi i qytetarëve i ka kryer në periudhën paraprake[46]. Përveç këtyre, arsyeja vendimtare është që Mbrojtësi i qytetarëve është i njohur si një autoritet veprimet e të cilit bazohen në Parimet e Parisit, për çka në prill të vitit 2010 në statusin "A" është akredituar si Institucion Kombëtar për të drejtat e njeriut në sistemin e Kombeve të Bashkuara.

Arsyeja për caktimin e bashkëpunimit të Mbrojtësit të qytetarëve me ombudsmanë të krahinave autonome dhe shoqatat në kryerjen e punëve si Mekanizëm kombëtar për parandalimin e torturës qëndron në faktin se Mbrojtësi i qytetarëve i KA të Vojvodinës dhe shoqatat të shumta qytetare, që prej shumë viteve janë jashtëzakonisht aktiv në mbrojtjen e të drejtave të të burgosurve dhe parandalimin e torturës, si dhe posedon njohuri dhe përvojë të gjerë në monitorimin e institucioneve ku janë vendosur personat e privuar nga liria dhe mbrojtjes së tyre kundër torturës ose çdo formës së tjetër të abuzimit.

Pasi që është caktuar të kryejë punët e Mekanizmit kombëtar për parandalimin e torturës, Mbrojtësi i qytetarëve nuk ka filluar menjëherë me vizitat në institucione ku janë vendosur personat e privuar nga liria, por gjashtë muajt e parë ka shfrytëzuar për organizimin e modelit të ndërlikuar të Mekanizmit kombëtar për parandalimin e torturës në Serbi dhe zbatimit të masave të nevojshme përgatitore për kryerjen të suksesshme të vizitave monitoruese, për të cilën gjë është hartuar një raport i veçantë[47].

---

[44] „Gazeta zyrtare e SMZ-së – Marrëveshjet ndërkombëtare", nr. 16/2005 и 2/2006 dhe "Kumtari zyrtar i RS-së – Marrëveshjet ndërkombëtare ", nr. 7/2011

[45] E drejta në qasje të papenguar, të paparalajmëruar dhe në cilëndo kohë të gjitha institucioneve dhe hapësirave në të cilat gjenden apo mund të gjenden personat e privuar nga liria; që të bisedojnë ndaras me personat e tillë, me personat zyrtarë (të cilët janë të obliguar të bashkëpunojnë me këtë rast) dhe me të gjithë personat e tjerë të cilët mund të kenë informata domethënëse për procedurat ndaj personave të privuar nga liria; qasje dokumentacionit të plotë, pa marrë parasysh shkallën e fshehtësisë; që organeve gjegjëse t'u japin rekomandime me qëllim të përmirësimit të mënyrës së veprimit ndaj personave të privuar nga liria dhe përmirësimi i kushteve në të cilat ata mbahen apo mbyllen.

[46] Ekipi profesional i Mbrojtësit të qytetarëve „Mekanizmi parandalues", në përbërje të të cilëve janë edhe mjekoligjorët dhe psikiatrët, për dy vjet kanë kryer vizita stacioneve policore, njësive të paraburgimit, burgjeve, enteve të mbrojtjes sociale të tipit stacionar, entet psikiatrike, strehimoret për azilantë, etj.

[47] Mund të sigurohet nga http://www.lls.rs/attachments/148_Izvestaj%20NPM.pdf

Me qëllim të rregullimit të bashkëpunim më të ngushtë të cilin do të arrijë në realizimin e punëve të Mekanizmit kombëtar për parandalimin e torturës, Mbrojtësi i qytetarëve dhe Ombudsmani Krahinor i KA të Vojvodinës më 12 dhjetor 2011 kanë lidhur Memorandumin e Mirëkuptimit, me të cilin kanë dakorduar pjesëmarrjen aktive të Ombudsmanit krahinor në vizitat e ekipit monitorues në institucione në territorin e KA të Vojvodinës në të cilat janë vendosur personat e privuar nga liria, hartimin e raporteve, rekomandimeve, mendimeve dhe akteve të tjera të Mekanizmit kombëtar për parandalimin e torturës.

Me qëllim të shkëmbimit të mendimeve lidhur me modelin më të mirë të bashkëpunimit për kryerjen e punëve të Mekanizmit kombëtar për parandalimin e torturës me shoqatat në statutin e të cilëve është cekur se qëllimi i bashkimit është promovimi dhe mbrojtja e të drejtave dhe lirive të njeriut, Mbrojtësi i qytetarëve ka mbajtur një debate publike, me pjesëmarrjen e shoqatave të shumta, organizatave ndërkombëtare, komunitetit akademik dhe medieve. Mbrojtësi i qytetarëve në fund të dhjetorit 2011 ka publikuar një Thirrje publike për zgjedhjen e shoqatës me të cilën do të realizojë bashkëpunimin në kryerjen e punëve të Mekanizmit kombëtar për parandalimin e torturës[48], sipas së cilës janë paraqitur 9 shoqata. Komisioni i veçantë i formuar kah mesi i janarit 2012 i ka propozuar Mbrojtësit të qytetarëve që të vendos bashkëpunimin me të gjitha shoqatat që kanë paraqitur kërkesë, pasi që të gjitha shoqatat e paraqitura kanë përmbushur të gjitha kërkesat e Thirrjes publike dhe ka dhënë propozim që në marrëveshjet mbi bashkëpunimin shoqatat e veçanta të obligohen që sistematikisht të monitorojnë pozitën e personave të privuar nga liria dhe paraqitjen e torturës në fusha të caktuara[49].

Në kuadër të shërbimit të Mbrojtësit të qytetarëve është e domosdoshme që të formohet njësia e veçantë organizatave e Mekanizmit kombëtar për parandalimin e torturës, e cila do të ketë katër të punësuar. Detyra themelore e kësaj njësie është veprimi parandalues me qëllim të parandalimit të torturës dhe të gjitha formave të tjera të keqtrajtimit dhe avancimin e pozitës së personave të privuar nga liria. Kjo njësi proaktive do të jetë funksionalisht e ndarë nga njësia ekzistuese organizative për mbrojtjen e të drejtave të personave të privuar nga liria, e cila ka funksionin reagues. Aktualisht, për kohë të caktuar, janë angazhuar tre këshilltar, të cilave u janë dhënë në përdorim hapësira të veçanta[50]. Për qëllime të vizitës në ente, nga mjetet e buxhetit të Mbrojtësit të qytetarëve, në fund të vitit 2011 është siguruar një kombi mjet. Në buxhetin e miratuar të Mbrojtësit të qytetarëve për vitin 2012 janë paraparë mjete të veçanta, të dedikuara për kryerjen e punëve të Mekanizmit kombëtar për parandalimin

[48] „Kumtari zyrtar i RS-së " nr. 100/2011 dhe në ueb faqen e Mbrojtësit të qytetarëve

[49] Qendra Beogradase e të drejtave të njeriut – në stacionet policore në njësitë e paraburgojses, Këshilli i Helsinkit për të drejtat e njeriut në Serbi – në burgje, Iniciativa për të drejtat e personave me invaliditet mendor (MDRI - S) – në entet e mbrojtjes sociale të tipit stacionar, Rrjeti ndërkombëtar i ndihmës (IAN) – në spitale psikiatrike, Dialog dhe Këshilli për të drejtat e njeriut Valjevë – pozita e të miturve të dënuar dhe të paraburgosur, Shoqata viktimologjike e Serbisë – pozita e femrave në institucione të mbyllura, dhe të caktohet më vonë detyrat për Komitetin e juristëve për të drejtat e njeriut (YUCOM) dhe Qendra për të drejtat e njeriut - Nish

[50] Siguruar me mobilje, telefona, kompjuterë, lidhje të internet, etj.

e torturës në lartësi prej 7.670.000 dinarëve[51]. Me planin financiar për vitin 2012 është qartësuar në mënyrë precize destinacioni i mjeteve të liruara[52].

Është hapur ueb faqja e veçantë në internet[53], në të cilat regjistrohen aktivitetet e Mekanizmit ndërkombëtar për parandalimin e torturës, para se gjithash informatat mbi vizitat, rekomandimet drejtuar organeve, publikimet e të tjera[54]. Në këtë faqe të internetit do të vendosen dispozita dhe standarde relevante vendore dhe ndërkombëtare.

Në përputhje me marrëveshjen e Mbrojtësit të qytetarëve, Ombudsmanit krahinor dhe shoqatave të zgjedhura që janë përgjegjëse për monitorimin e gjendjes së personave të privuar nga liria në zona të veçanta, në vitin 2011 është miratuar Plani i vizitave të Mekanizmit kombëtar për parandalimin e torturës në vitin 2012. Duke u nisur nga qëllimi që në katër vitet e ardhshme të vizitohen të gjitha institucionet ku gjenden personat e privuar nga liria, është parashikuar që gjatë vitit 2012 të bëhen rreth 80 vizita, nga të cilat rreth 50 stacione policore, 8 burgje, 3 spitale psikiatrike, 4 reparte të psikiatrisë, 6 institucioneve të mirëqenies sociale të llojit stacionar, një strehë për të huajt dhe 10 shtëpi për të moshuarit.

Është hartuar draft ii Metodologjisë për kryerjen e vizitave të Mekanizmit kombëtar për parandalimin e torturës institucioneve ku janë të vendosur personat e privuar nga liria, e cila do të bazohet në metodologjinë e miratuar më parë të Mekanizmit parandalues të mbrojtësit të qytetarëve[55].

Në periudhën paraprake janë organizuar aktivitete të shumta me qëllim të promovimit të rolit të Mekanizmit kombëtar për parandalimin e torturës. Në tetor të vitit 2011 është mbajtur konferenca „Krijimi i kushteve për veprimin efikas të Mekanizmit kombëtar për parandalimin e torturës në Serbi "[56], ndërsa në dhjetor të vitit 2011, është mbajtur një tryezë e rrumbullakët në të cilën është prezantuar Mekanizmi kombëtar për parandalimin e torturës në Serbi[57].

Mbështetje domethënëse Mekanizmit kombëtar për parandalimin e torturës në Serbi i ofron OSBE-ja - Misioni në Serbi, Zyra e Komisionarit të Lartë për të Drejtat e

---

[51] Nuk janë marrë parasysh mjetet për pagesë dhe kontributet për katër vende të punës në njësinë e veçantë organizative

[52] Për shpenzime rrugore, kompensime të ekspertëve dhe pjesëtarëve të shoqatave për pjesëmarrëe në vizita dhe hartimin e raporteve, pajisje, karburante, përgatitjen e publikimit, përkthimin e dokumentit.

[53] Mund të gjendet në www.npm.ombudsman.rs

[54] Në gjuhën serbe, në përgatitje e sipër është versioni në gjuhën angleze.

[55] Mekanizmi parandalues për monitorimin e instituteve ku janë vendosur pesronat e privuar nga liria, e themeluar me vendimin e Mbrojtësit të qytetarëve në korrik të vitit 2009

[56] Me pjesëmarrje të deputeteve, përfaqësuesve të ministrive, përfaqësuesve të Shoqatës për parandalimin e torturës, Mekanizmit kombëtar Zvicëran, Ombudsmani spanjoll, përfaqësues të Komisionit Evropian, Këshillit të Evropës, OSBE-së dhe përfaqësues të shumtë të shoqërisë civile.

[57] Në praninë e deputetëve, përfaqësuesve të ministrive, si dhe përfaqësuesve të organizatave ndërkombëtare dhe regjionale, shoqatave të qytetarëve, komunitetit akademik dhe medieve, por është vërejtur edhe pjesëmarrja në debat edhe e ish të dënuarve.

Njeriut në Serbi, rrjeti Evropian i mekanizmave kombëtare për parandalimin e torturës të Këshillit të Evropës dhe Shoqata për parandalimin e torturës.

Është vendosur bashkëpunimi me Nën-komitetin për parandalimin e torturës dhe formave të tjera mizore, çnjerëzore ose degraduese të ndëshkimeve apo veprimeve, të cilit në janar të vitit 2012 i është parashtruar raporti mbi aktivitetet e kryera në vitin 2011 vit[58]. Bashkëpunimi realizohet edhe me Mekanizma të tjerë kombëtarë për parandalimin e torturës[59].

[58] Mund të sigurohet në http://www.lls.rs/attachments/139_Izvestaj%20SPT.pdf
[59] Sllovenia, Spanja, Maqedonia, Çekia, Lituania, Zvicra, MB, Shqipëria dhe Azerbajxhani.

2.2. MBROJTJA E TË DREJTAVE TË PAKICAVE KOMBËTARE

2.2.1. Përshkrimi i problemit në sferën specialistike nga aspekti i kompetencave të Mbrojtësit të qytetarëve

Përkundër mbrojtjes së zhvilluar kushtetuese dhe ligjore të të drejtave individuale dhe kolektive të pakicave kombëtare, ka probleme që shkaktojnë paqartësi dhe pabarazi ligjore dhe shoqërore të pakicave kombëtare. Është arritur një siguri më e madhe ligjore e mbrojtjes së identitetit të pakicave kombëtare që jetojnë në KA të Vojvodinës. Në pjesët tjera të Serbisë, kjo nuk është arritur pasi që kushtet institucionale, organizative, financiare dhe normative për realizimin e drejtave të pakicave kombëtare të shqiptarëve, boshnjakëve, bullgarëve, vllahëve, grekëve, romëve dhe të tjerëve çalojnë në krahasim me gjendjen në Vojvodinë.

Disa probleme lidhur me ushtrimin e të drejtave të pakicave kombëtare paraqiten edhe për shkak të mënyrës sipas të cilës është rregulluar sistemi i zgjedhjeve dhe realizimit të kompetencave të këshillave nacionale të pakicave kombëtare. Ligji mbi këshillat nacionale të pakicave nacionale i vitit 2009[60] i ka besuar sistemin për realizimin, mbrojtjen dhe promovimin e të drejtave kulturore (grupore) të pakicave kombëtare vetë-qeverisjeve lokale (Këshillave kombëtare) të cilët zgjidhen ekskluzivisht në nivel kombëtar. Edhe pse në të drejtën krahasuese dhe praktikat në rajon sistemi i mbrojtjes së pakicave kombëtare është hartuar kryesisht për të siguruar mbrojtje efektive të identitetit të pakicave brenda komunitetit lokal, e më pas edhe në nivele rajonale dhe kombëtare si dhe për të siguruar pjesëmarrje të gjerë të qytetarëve që u përkasin pakicave kombëtare në vendim-marrje në lidhje me të drejtat e pranuara grupore, në sistemin tonë ligjor dhe organizimin social i është qasur modelit të mbrojtjes që iu ofron vetëqeverisjeve lokale të pakicave një administrim qendror në sferën e autonomisë kulturore të komunitetit që ata përfaqësojnë. Përveç kësaj, zgjidhjet e siguruar me ligj favorizojnë ndikim të rëndësishëm në zgjedhjen e organeve vetëqeverisëse të pakicave dhe në punën e tyre.

Orientimi i tillë normativ në rastet e pakicave etnike tek të cilët ekzistojnë disa parti politike të cilët kanë mbështetjen e pakicave kombëtare përhap tensione dhe interesa politike në fushën e autonomisë kulturore, gjë që mund të pengojë zgjedhjen e organeve të vetëqeverisjes, realizimin e të drejtave, bartjen e kompetencave, marrëdhënien e organeve të vetëqeverisjes me autoritetet lokale dhe si rrjedhojë edhe të dëmtojnë qëllimin e autonomisë kulturore, gjegjësisht mbrojtjen e identitetit. Me problemet e organizimit të punës dhe realizimit të kompetencave ballafaqohen pakicat e pakta kombëtare dhe pakicat kombëtare pjesëtarët e të cilëve banojnë në tërë Serbinë, pasi që zgjidhjet e ofruara nga ligji mbështesin rrethanat politike të pakicave kombëtare të shumta dhe me orientim homogjen etnik.

Realizimi i të drejtës në mbrojtjen e identitetit ushtrohet në mënyrë të vështirësuar nga Romët për shkak të gjendjes së vështirë shoqëroro-ekonomike së tyre.

---

[60] „Kumtari zyrtar i RS-së“, nr. 72/2009

Shumica e Romëve ballafaqohet me varfëri strukturore dhe nuk ka dijeni se në ç'mënyrë mund të realizohen të drejtat elementare – në mbrojtje sociale dhe shëndetësore, punë, shkollim, etj. Ndër ta janë edhe personat, supozohet rreth 6,500 në numër, të cilët për shkak të zbrazëtirave të ligjit dhe të procedurave administrative, janë "ligjërisht të padukshëm", gjegjësisht të cilët nuk janë të regjistruar në librin amë të të lindurve dhe prandaj nuk iu është njohur statusi i shtetasit. Qeveria e RS-së ka miratuar Strategjinë për avancimin e pozitës së romëve dhe Planin e veprimit për zbatimin e saj[61], por përkundër faktit që është arritur një përparim i dukshëm në sferat e edukimit dhe mbrojtjes shëndetësore, ende nuk janë krijuar kushtet elementare normative, institucionale, kadrovike dhe materiale për realizimin e qëllimeve të përcaktuar me Strategji. Tregues i kësaj është fakti që në mesin e 500 të të anketuarve të përfshirë me hulumtimin e Mbrojtësit të qytetarëve lidhur me zbatimin e Strategjisë[62] njoftimin mbi këtë dokument nuk kanë 62,3% të anketuar, e madje edhe 82% të tyre nuk kanë ndjerë asnjë avancim të gjendjes në pesë vitet e kaluara, për sa është duke implementuar strategjia. I ballafaquar me probleme të këtilla, pjesa më e madhe e kësaj pakice kombëtare, e cila mund të definohet si një „etno-klasë" e veçantë, nuk është në një pozitë shoqërore në të cilën mund të realizohen të drejta specifike "kulturore" të grupit në mënyrë efektive.

Në fund, mos zbatimi i rekomandimeve përkitazi me ushtrimin dhe mbrojtjen e të drejtave kolektive të pakicave kombëtare është një problem që është i shprehur me vite të tëra. Fjala është për mos implementimin e rekomandimeve të cilat Mbrojtësi i qytetarëve u ka drejtuar autoriteteve kompetente në lidhje me sigurimin e kushteve për zbatimin e ligjeve, rregulloreve dhe vendimeve të qeverisë dhe organeve të tjera shtetërore. Gjithashtu, mungesa e mbikëqyrjes së realizimit të të drejtave të pakicave kombëtare është një nga dobësitë e administratës publike.

2.2.2. Statistikat e ankesës së qytetarëve nga sfera e mbrojtjes së të drejtave të pakicave kombëtare

Në fushën e të drejtave të pakicave, në vitin 2011, Mbrojtësi i qytetarëve ka zhvilluar 221 procedura, nga të cilat 51 ishin nisur me iniciativë të vet. Mbrojtësi i qytetarëve ka përfunduar plotësisht punën në 84 ankesa (38%) ndërsa 137 ankesa (62%) janë ende në procedurë e sipër.

Nga 58 raste që kanë të bëjnë me shkeljen e të drejtave të veçanta individuale dhe kolektive të pakicave kombëtare, shumica e tyre kanë të bëjnë me përdorimin zyrtar të gjuhëve dhe alfabetit - 21, ndalimin e diskriminimit mbi bazë etnike - 17, të drejtave në krijimtari kulturore - 6, të arsimit në gjuhën amtare - 4 dhe të barazisë në ushtrimin e punëve publike – 3.

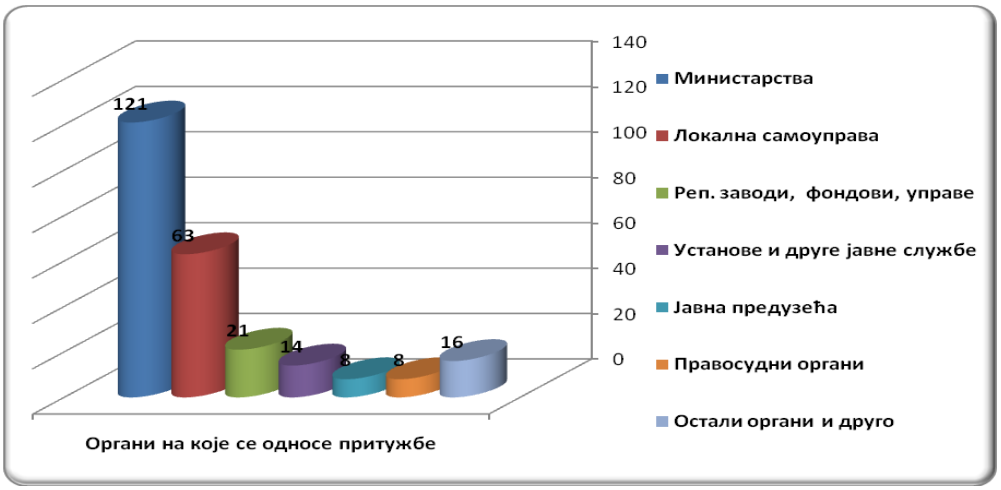
Numri më i madh i procedurave kanë të bëjnë me punën e ministrisë, 121 shosh, dhe atë: Ministria e punëve të brendshme - 51, Ministria për të drejtat e njeriut

[61] „Kumtari zyrtar i RS-së", nr. 27/2009

[62] Raporti i hulumtimit nuk është botuar në ueb faqen e Mbrojtësit të qytetarëve gjatë vitit 2011, por do të botohet në vitin 2012.

dhe të pakicave, administratë publike dhe vetë-qeverisje lokale - 25 dhe Ministria e arsimit dhe shkencës – 31. Përveç ministrive, edhe organet tjera qeveritare kanë pasur një numër të konsiderueshëm të ankesave në periudhën e raportimit në fushën e mbrojtjes së pakicave kombëtare (grafiku 5):

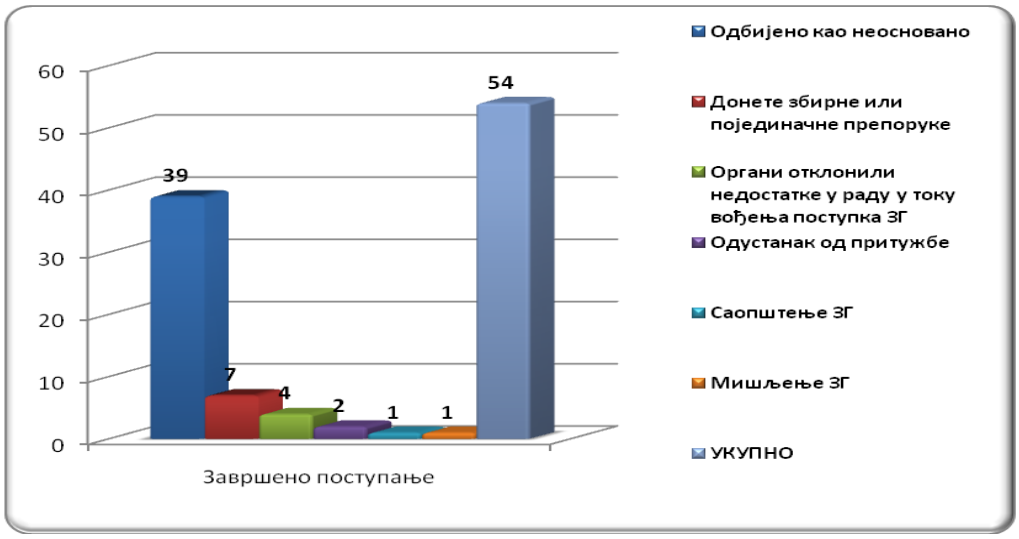
Grafiku 5. – Ankesat ndaj organeve për punën e të cilave janë parashtruar ankesat



Shënim: Numri i organeve është gjithnjë më i madh sesa numri i ankesave pasi që ankesat individuale ndonjëherë vënë në pah shkeljet e të drejtave të qytetarëve nga ana e më shumë se një organi.

Gjatë vitit 2011, Mbrojtësi i qytetarëve ka iniciuar 89 procedura të kontrollit të punës së organeve administrative. Njëkohësisht, janë kryer 10 mbikëqyrje direkte të punës së organeve. Pas procedurave të kryera të kontrollit dhe mbikëqyrjes ka përfunduar puna në 54 lëndë nga viti 2011.

Grafiku 6. Procedurat e përfunduara në sferën e të drejtave të pjesëtarëve të pakicave kombëtare.



Gjatë vitit 2011, janë hedhur poshtë 30 ankesa: për mungesë të kompetencave - 14, parregullsisë - 8, mjetet e pashfrytëzuara juridike - 8 dhe një ankesë ishte anonime.

Ka vazhduar puna në rastet nga viti 2010 dhe janë përfunduar 11 procedura dhe atë: në 3 procedura janë identifikuar mangësi dhe janë adresuar rekomandime, janë refuzuar 2 ankesa, në 2 procedura parashtruesit e ankesës janë informuar dhe këshilluar, një ankues ka hequr dorë ndërsa 3 ankesa janë refuzuar për shkak të mungesës së kompetencave (2) dhe parregullsisë (1).

2.2.3. Rezultatet e realizuara në vitin 2011 në sferën e mbrojtjes së të drejtave të pakicave kombëtare

Janë drejtuar 10 rekomandime dhe 1 mendim organeve kompetente të administratës publike, prej të cilave janë zbatuar 4. Nga 221 procese të zhvilluara, me eliminim të mangësive në procedurat e administratës publike kanë përfunduar 94 sosh. Duke pasur parasysh se fjala është për të drejta kolektive, të cilat në sistemin tonë ligjor dhe praktikën e administratës publike nuk kanë asnjë themel, mund të jemi kushtimisht të kënaqur me numrin e procedurave të kryera në interes të qytetarëve dhe me rekomandimet e ofruara. Megjithatë, duke marrë parasysh se qëllimi themelor i Mbrojtësi i qytetarëve është të kontribuojë që administrata publike në të gjitha nivelet e qeverisë të krijojë sisteme dhe mënyra për realizimin e të drejtave të njeriut, të drejtat e pakicave dhe të drejtave të tjera, ndërsa numri i rekomandimeve të pazbatuara është më i madh se 50%, rezultatet e arritura tregojnë se organet e administratës publike duhet të zhvillojnë kapacitete shtesë në mënyrë që përgjegjësitë e veta t'i kryejnë në interesin më të mirë të qytetarëve.

Puna në vendbanime rome

Pranimi direkt i ankesave dhe vërtetimi i fakteve rreth problemeve të qytetarëve në 55 vendbanime rome, në 37 qeveri lokale, është një shembull unik i punës në lidhje me mbrojtjen dhe promovimin e të drejtave Rome. Një numër i vogël i ankesave të paraqitura nga Romët dhe njohuritë mbi gjendjen dhe problemet me të cilat ballafaqohen në realizimin e të drejtave të njeriut dhe të drejta civile, ka bërë që Mbrojtësi i qytetarëve të organizojë një mënyrë të punës që i mundëson qytetarëve të kombësisë rome që në mënyrë të drejtpërdrejtë dhe pa shkaktuar shpenzime të paraqesin ankesë Mbrojtësit të qytetarëve por edhe të jenë të informuar për procedurat që duhet t'i ndërmarrin për të realizuar drejta të caktuara para organeve të ndryshme administrative dhe gjyqësore, si dhe kur dhe se si mund t'i drejtohen Mbrojtësit të qytetarëve.

„Ligjërisht të padukshmit" dhe personat pa dokumente

Bazuar në procedurat të cilat i ka zhvilluar, hulumtimet dhe informatat e fituara nga qytetarët në vendbanimet e romëve, Mbrojtësi i qytetarëve ka nisur ndryshimet në Ligjin për letërnjoftimet dhe Ligjin për banim dhe adresa, ndërsa nga ministritë përkatëse ka kërkuar rregullimin e statusit të "ligjërisht të padukshmëve". Qasje direkte në problemet dhe shkaqet që kanë bërë që pozita e personave të cilave nuk iu njihet gjendja civile të mos ndryshojë për dekada të tëra, kanë mundësuar që Mbrojtësi i qytetarëve, në bashkëpunim me organizatat joqeveritare, të përgatisë propozim të zgjidhjeve të cilat, nëse ministritë përkatëse nuk ofrojnë një zgjidhje më të

mirë, t'i drejtohen Qeverisë së Republikës së Serbisë dhe Kuvendit popullor në fillim të vitit 2012.

Me iniciativën e Mbrojtësit të qytetarëve, Ministria e punëve të brendshme ka propozuar ndryshimet dhe plotësimet në Ligjin për letërnjoftime dhe Ligjin mbi vendbanimet dhe adresat, ndërsa Kuvendi popullor i ka aprovuar. Ky problem ka rënduar për një kohë të gjatë realizimin e të drejtave të njeriut dhe të drejtave të tjera për shkak se paraqitja e vendbanimit ishte një kusht për të marrë dokumentet e identitetit. Qytetarët të cilët nuk kanë pasur ku të raportojnë vendbanimin e tyre kishin probleme gjatë lëshimit ose rinovimit të dokumenteve të identitetit, pasaportave, nuk mund të gjenin punë, të realizojnë të drejtën një ndonjë formë të ndihmës sociale. Përveç qytetarëve romë, të cilët më së shpeshti ballafaqohen me këto probleme, Mbrojtësit të qytetarëve i ka tërhequr vëmendjen qytetari i cili për shkak se nuk kishte raportuar banimin, ishte i detyruar të bëjë grevë urie. Vendimi të cilin Mbrojtësi i qytetarëve e ka iniciuar para Ministrisë së punëve të brendshme ishte që personat të cilët nuk kanë vendbanim, vendbanimi i përkohshëm të jetë qendra për punë sociale, dhe në bazë të dokumenteve që iu lëshohet atyre nga ky organ, mund të paraqesin kërkesë Ministrisë së punëve të brendshme për dokument identifikimi, i cili mund të lëshohet dhe për një periudhë të kufizuar, gjegjësisht për dy vjet.

Rekomandimi në lidhje me zhvendosjen e vendbanimeve johigjienike

Suksesi i padiskutueshëm është fakti që veprimtaria dhe rekomandimi i Mbrojtësit të qytetarëve ndaloi praktikën arbitrare dhe mënyrën e dëmshme për qytetarët të zhvendosjes së vendbanimeve të paligjshme dhe johigjienike. Në fakt, para rekomandimit të dërguar organeve kompetente të administratës publike në lidhje me zhvendosjen e qytetarëve romë që jetojnë në vendbanime të paligjshme në Bllokun 72 në Beogradin e Ri, zhvendosja e këtyre fshatrave është kryer pa ndonjë plan, nuk janë respektuar parimet e dokumentit të miratuar nga Qeveria e Republikës së Serbisë në lidhje me zhvendosjen humane. Me rekomandimin në fjalë, nga ministritë kompetente dhe bartësve të tjerë të masave për zbatimin e Strategjisë së qeverisë së Republikës së Serbisë për të përmirësuar gjendjen e Romëve, Mbrojtësi i qytetarëve kërkon që të përcaktohet dhe të parashihet mënyra e veprimit të organeve kompetente gjatë zhvendosjes së vendbanimeve johigjienike.

Përdorimi zyrtar i gjuhës dhe shkrimit të pakicave kombëtare

Pas rekomandimit të përbashkët të Mbrojtësit të qytetarëve dhe Ombudsmanit krahinor të KA të Vojvodinës, të cilin e kanë mbështetur këshillat e pakicave kombëtare, është përmirësuar zbatimi i të drejtës në regjistrim të emrit personal të pjesëtarëve të pakicave kombëtare në gjuhën dhe drejtshkrimin e tyre, dhe pjesërisht është ndryshuar praktika e administratës publike në lidhje me ushtrimin e së drejtës për informim përdorimin e gjuhës dhe shkrimit të pakicave kombëtare, sidomos praktikë e zyrave të gjendjes civile në lidhje me regjistrimin e emrit personal në gjuhën dhe shkrimin e pakicave kombëtare.

Rekomandimi të cilin e ka zbatuar Ministria për të drejtat e njeriut dhe të pakicave, administratës shtetërore dhe vetë-qeverisjes lokale si dhe Ministria e punëve të brendshme, ka kontribuar ndryshimit të praktikës në disa qeveri lokale, por praktika e mëvonshme dhe ankesat që pasuan treguan se disa çështje lidhur me zbatimin e ligjit mbi përdorimin zyrtar të gjuhës dhe shkrimit të pakicave kombëtare nuk janë zgjidhur, ashtu që Ministrisë së administratës shtetërore dhe vetë-qeverisjes lokale i është dërguar një rekomandim i ri me të cilën i kërkohet Ministrisë të fillojë ndryshimet në Ligjin mbi përdorimin zyrtar të gjuhëve dhe shkrimit, për të siguruar realizimin e plotë të të drejtave të pakicave në përdorim zyrtar të gjuhës dhe shkrimit të tyre.

Rekomandimi udhëzon Ministrinë që, duke ndërmarrë masa nga kompetenca e saj, të sigurojë si në vijim: a) futjen e detyrueshme të përdorimit të barabartë zyrtar të gjuhës dhe shkrimit të pakicave kombëtare në territorin e njësisë së vetëqeverisjes lokale kur përqindja e kësaj pakice në popullsinë e përgjithshme në territorin e saj arrin 15% sipas regjistrit të fundit të popullsisë, b) shkrimi obligues i emrit të organeve që kryejnë funksione publike, emërtimit të njësive të vetëqeverisjes lokale, të vendbanimeve, të shesheve, rrugëve dhe toponimeve të tjera sipas traditës dhe drejtshkrimit të gjuhës së pakicës në përdorim zyrtar në territorin e qeverive lokale dhe v) të krijojë të gjitha kushtet e nevojshme për zbatimin e Ligjit mbi përdorimin zyrtar të gjuhës dhe shkrimit, dhe mbikëqyrjen efektive të zbatimit të tij. Ministrisë së njëjtë i është dërguar edhe rekomandimi për të marrë masa që me ndryshimet në Ligjin mbi përdorimin zyrtar të gjuhës dhe shkrimit të rregullohet përdorimi zyrtar i gjuhës serbe dhe shkrimit cirilik, pa përjashtim në komunikimin publik, si dhe të përcaktohet mënyra e monitorimit të zbatimit të gjuhës serbe dhe alfabetit dhe shkrimit të saj dhe gjuhës së pakicave dhe shkrimit të tyre. Rekomandimi nuk është realizuar. Megjithatë, është realizuar rekomandimi i drejtuar administratës së qytetit në Novi Pazar, e cila kishte të bënte me eliminimin e mangësive të cilat i pamundësonin shërbimit të ofiqarisë të lëshojë certifikatat e lindjes edhe në alfabetin cirilik.

Mësimbesimi dhe statusi i mësuesve të fesë

Në procedurën e zhvilluar, Mbrojtësi i qytetarëve konstatoi se përjashtimi i përfaqësuesve të Bashkësisë Islame të Serbisë nga puna e Komisionit për arsim fetar, është rezultat që nuk udhëhiqet nga procedurat e rregullimit për emërimin dhe shkarkimin e anëtarëve të Komisionit për arsim fetar në shkollat fillore dhe të mesme. Pas një dekade të organizimit të mësimit fetar në shkollat publike edhe më tej kanë mbetur të pazgjidhura një sërë pyetjesh lidhur me statusin e punësimit të mësuesve të arsimit fetar, si dhe përmbushjen e kushteve të parashikuara me ligj në lidhje me nivelin dhe llojin e kualifikimit. Një problem i veçantë është i lidhur me mungesën e dispozitave që do të duhet të rregullonin sjelljen dhe kriteret e formimit të propozimit unik të listë së mësimdhënësve, të cilin ministri i arsimit përcakton çdo vit shkollor. Ky problem është veçanërisht akut në rastin e organizimit të edukimit fetar për fëmijët e fesë myslimane, pasi që propozimet parashtrohen nga tre Meshihate. Mungesa e dispozitave favorizon mundësinë që listën e përcaktuar të mos gjenden mësuesit e mësimit fetarë të cilët i plotësojnë kushtet e nivelit dhe llojit të kualifikimit, por që në

bazë të sugjerimeve të bashkësive fetare të përzgjidhen persona pa kualifikim të duhur profesional. Me rekomandimet e tij, Mbrojtësi i qytetarëve ka vënë në pah domosdoshmërinë që me ndryshimet dhe plotësimet e dispozitave ekzistuese të sigurohet ligjshmëria dhe rregullsia e këtyre procedurave, si dhe të zgjidhen të gjitha çështjet kontestuese të organizimit dhe realizimit të edukimit fetar.

2.3. TË DREJTAT E FËMIJËVE

2.3.1. Përshkrimi i problemit në sferën specialistike nga aspekti i kompetencës së Mbrojtësit të qytetarëve

Përkundër një sërë rregulloreve të miratuara, dokumenteve strategjike[63] dhe protokolleve mbi mënyrën e veprimit të organeve shtetërore përkatëse për mbrojtjen e fëmijëve nga dhuna, abuzimi dhe neglizhenca[64], fëmijët në Serbi janë të ekspozuar një niveli të lartë të dhunës (fizike, psikologjike, sociale, nëpërmjet teknologjisë së informacionit dhe komunikimit) në shkolla dhe rreth saj, por për fat të keq edhe në familje. Shkalla e dhunës në shkolla është alarmante. Për këtë dëshmon edhe hulumtimi i Mbrojtjes së qytetarëve dhe Kolegjit të këshilltarëve të rinj për mbrojtjen e fëmijëve nga dhuna në shkolla.

Në mbrojtjen ligjore familjare të fëmijëve, fëmijës, i cili i është ekspozuar dhunës në familje, edhe më tej nuk i njihet statusi i viktimës së dhunës, abuzimit dhe neglizhencës, dhe as i jepet këtij fakti pesha e duhur në përcaktimin e interesave më të mira të fëmijës. Në të kundërtën, fëmijët në së shpeshti i nënshtrohen një ekspozimi të zgjatur ndaj ngjarjeve traumatike, më e numërta e të cilëve është raporti jofunksional i prindërve si partnerë, duke përfshirë edhe divorcin me konflikt. Ndëshkimi trupor në Republikën e Serbisë është ende mënyra dominuese e disiplinimit të fëmijëve, ndërsa iniciativat për ndalimin ligjor të ndëshkimit trupor hasin në rezistencë në një pjesë të opinionit publik, të cilës i kontribuon edhe paraqitja mediale e kësaj teme me krijimin e ndarjeve artificiale në publik, madje edhe në mesin e profesionistëve.

E drejta e fëmijës për të jetuar me një prind, si dhe kontakti me prindin me të cilin ata nuk jetojnë, vazhdon të shkelet në masë të madhe, për shkak se organet kompetente nuk janë në gjendje të kryejnë ekzekutimin e një vendimi të plotfuqishëm dhe të ekzekutueshëm të gjykatës, ndërsa koordinimi i domosdoshëm i tyre dhe shkëmbimi i informatave më së shpeshti mungon, ose ajo sigurohet vonë apo nën presion, të cilat në disa raste i ka ushtruar Mbrojtësi i qytetarëve.

Pozita e fëmijëve me pengesa në zhvillim dhe invaliditet nuk ka ndryshuar dukshëm në raport me vitin paraprak, gjë që nuk është edhe e papritur duke marrë parasysh se Serbia edhe më tej nuk posedon të dhëna mbi atë se sa fëmijë me pengesa në zhvillim dhe invaliditet jetojnë në Serbi dhe për çfarë pengesa/invaliditete bëhet fjalë – të cilat janë kusht *sine qua non* për të ndërmarrë çfarëdo planifikim më serioz të masave të mbështetjes dhe ndihmës. Posaçërisht është e palakmueshme pozita e këtyre

---

[63] Plani kombëtar i veprimit për fëmijë, Protokolli i përgjithshëm për mbrojtjen e fëmijëve nga keqtrajtimi dhe neglizhimi, Protokolët special për mbrojtjen e fëmijëve nga keqtrajtimi dhe neglizhimi, Strategjia kombëtare për parandalimin dhe mbrojtjen e fëmijëve nga dhuna, Strategjia për zhvillimin e shëndetit të të rinjëve, Strategjia për luftën kundër drogës në Republikën e Serbisë për periudhën 2009 deri 2013, Programi kombëtar për mbrojtjen preventive të fëmijëve me çrregullime psikofiziologjike dhe patologjinë në të folur, Strategjinë e luftës kundër trafikimit me qenie njerëzore në Republikën e Serbisë, Strategjia për avancimin e pozitës së Romëve në Republikën e Serbisë, Strategjia e zhvillimit të mbrojtjes sociale; Strategjia e avancimit të pozitës së personave me aftësi të kufizuara në Republikën e Serbisë; Strategjia e zhvillimit të shëndetit të të rinjëve; etj.

[64] Protokolli i përgjithshëm për mbrojtjen e fëmijëve nga abuzimi dhe neglizhimi, Protokoli special për mbrojtjen e fëmijëve nga dhuna, abuzimi dhe neglizhimi në institucionet arsimore dhe edukative, Rregullorja mbi protokollin e procedurave në institucione në reagim ndaj dhunës, abuzim dhe neglizhencë.

fëmijëve në zona rurale, pasi që jetojnë në varfëri, të izoluar nga bashkësia lokale dhe shpesh iu ekspozohen një shkalle të lartë të paragjykimeve, nuk gëzojnë mbrojtje shëndetësore, janë rrallë të përfshirë në sistemin e mbrojtjes sociale dhe nuk vijojnë shkollën me rregull.[65]

Në vitin 2011, është miratuar Ligji mbi mbrojtjen sociale[66], me propozim të Ministrisë së punës dhe çështjeve sociale, e cila, megjithatë, ka dështuar të sigurojë mbështetje cilësore dhe me kohë të familjeve të cilat drejtpërdrejt kujdesen për fëmijët me nevoja të veçanta dhe aftësi të kufizuara dhe fëmijët me sëmundje serioze. Edhe më tutje në Serbi ekziston situata paradoksale ku prindërit strehues dhe prindërit strehues "të specializuar" (ata që kujdesen për fëmijët me nevoja të veçanta dhe aftësi të kufizuara) marrin kompensim për kujdestari, duke përfshirë edhe kontributet për sigurimin pensional dhe invalidor, ndërsa prindërve, të cilët kanë hequr dorë nga e drejta për të punuar (dhe fituar) në mënyrë që të kujdesen për fëmijët e tyre, nuk u ofrohet një ndihmë dhe mbështetje e tillë në situatën e tanishme, por ajo parashihet kur prindi përmbush kushtet për pension! [67]

Mbi numrin e fëmijëve të ekspozuar ndaj shfrytëzimit dhe formave më të rënda të punës së fëmijëve, gjithashtu nuk ka të dhëna. Raporti i Mbrojtësit të qytetarëve mbi fëmijët lypsarë në Republikën e Serbisë, i hartuar pas hulumtimit të zhvilluar në vitin 2011, ka dëshmuar qartazi mungesën e të kuptuarit të shkaqeve të jetës dhe të punës së fëmijëve në rrugë dhe faktorët që i kontribuojnë këtij fenomeni. Në punën me këtë grup të fëmijëve, pjesëmarrja e fëmijëve është e përjashtuar, ndërsa rëndësia e ndërhyrjes në moshë të re dhe rëndësia e punës me familje është shpërfillur. Nuk është i mjaftueshëm vëllimi i punës në terren dhe masave që kanë për qëllim zvogëlimin e dëmeve, dhe ende ballafaqohemi me fëmijët juridikisht të padukshëm, të cilët për shkak të mungesës së dokumenteve janë të përjashtuar nga të gjitha sistemet (arsimi, mirëqenia sociale, kujdesi shëndetësor, etj.)

Shkollimi i fëmijëve edhe më tej është i rënduar nga një varg problemesh, prej të cilave më i dukshëm është qëndrimi pasiv i shkollave ndaj dhunës, keqtrajtimit dhe neglizhencës së fëmijëve, pa marrë parasysh se ku ndodh kjo. "Lufta" e shkollës dhe e prindërve, çmimin e "plotë" të së cilës e paguan fëmija, nuk është një dukuri e rrallë; në të, të dyja palët fatkeqësisht, shpërfillin parimin udhëheqës – parimin e interesave më të mira të fëmijës. Mënyra sesi aprovohen tekstet shkollore për shkollat fillore dhe të mesme është i ngarkuar me një sërë lëshimesh dhe problemesh, të cilat lihen në mëshirë të fatit dhe keqtrajtimeve. Procedura e prokurimit të teksteve shkollore pa

---

[65] Sipas hulumtimit të cilin në periudhën prej 2009 – 2011 ka kryer OJQ „Amity" përmes punës së ekipeve të veta mobile dhe ofrimin e mbështetjes dyvjeçare për 500 fëmijë me pengesa në zhvillim nga 458 familje në 141 fshatra të qarkut të Shumadijës dhe qytetit të Kraljevës, është konstatuar se në sistemin e mbrojtjes sociale janë përfshirë vetëm 23%, ndërsa në atë të arsimit 50% të fëmijëve.

[66] „Kumtari Zyrtar i RS-së ", nr. 24/2011

[67] Që nga hyrja në fuqi e Ligjit mbi mbrojtjen sociale, më pak se 100 prindër kanë përfituar këtë ndihmë, por fëmijët e tyre kanë shumë më tepër se 18 vjet ose, fatkeqësisht, nuk jetojnë më. Kjo e dhënë mund të sigurohet nga http://www.glas-javnosti.rs/clanak/drustvo/glas-javnosti-07-01-08-01-2012/roditeljima-dece-sa-invaliditetom-12-200-dinara-naknad

pagesë është objekt i hetimit të Mbrojtësit të qytetarëve, i cili ka filluar në pjesën e dytë të vitit 2011, duke marrë parasysh vërejtjet e shumta që janë ngritur për atë proces, jo vetëm nga qytetarët, por edhe nga organet shtetërore.

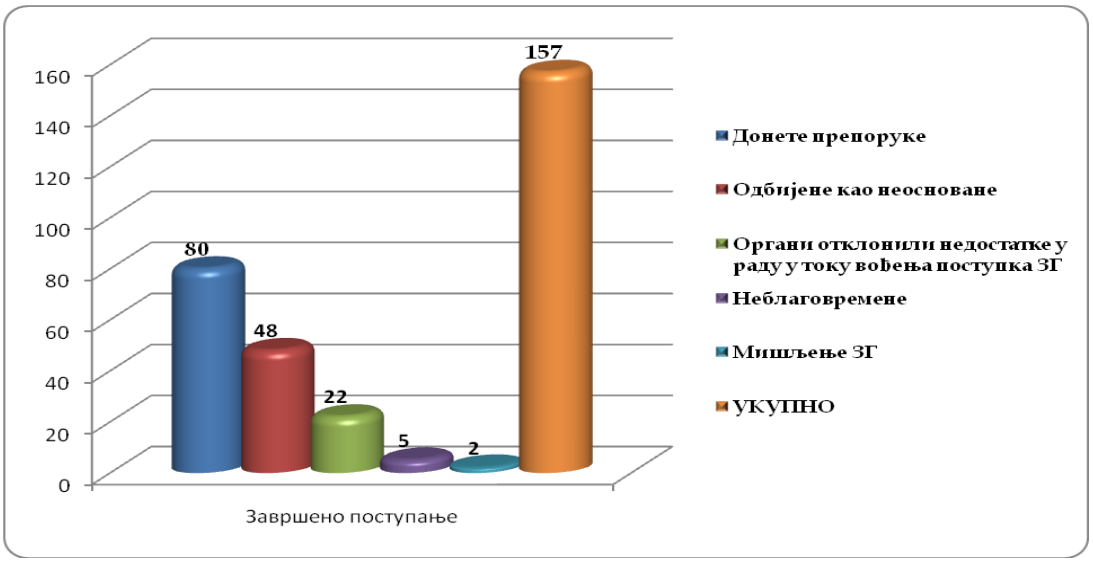
Ndryshimet e Ligjit mbi bazat e sistemit arsimor dhe edukativ kanë ulur standardin e mbrojtjes së të drejtave të fëmijës, në raport me procedurën edukativo-disiplinore ndaj fëmijës të cilët kanë shkelur obligimet e nxënësit dhe me ndalimin e diskriminimit, keqtrajtimit dhe neglizhencës, duke lënë një boshllëk ligjor në kuptim të dispozitave procedurale të cilat duhet të zbatohen në këtë procedurë[68], ndërsa hapin gjerësinë derën zgjidhjeve të nxituara në dëm të fëmijës/nxënësit.

2.3.2. Statistika a ankesave të qytetarëve në sferën e të drejtës së fëmijëve

Në sferën e të drejtës së fëmijëve, Mbrojtësi i qytetarëve në vitin 2011 ka pranuar 307 ankesa, ndërsa me iniciativë të vet ka hulumtuar 84 raste – gjithsej 391, gjë që përbën 10,7% të ankesave të Mbrojtësit të qytetarëve në vitin 2011. Nga ky numër, **ka përfunduar puna në 237 raste (61%) ndërsa 154 ankesa (39%) janë edhe më tej në procedurë.**

Procedurat e kryera kanë përfunduar si në vijim: **në 80 raste, janë konstatuar lëshime dhe janë dërguar rekomandime**; në dy raste është parashtruar mendim; janë ndërprerë 22 procedura; me refuzim, gjegjësisht me vlerësimin se nuk janë shkelur të drejtat e fëmijëve kanë përpunuar 48 raste; ndërsa pesë parashtrues të kërkesave kanë hequr dorë.

Grafiku 7. – Procedurat e përfunduara të Mbrojtësit të qytetarëve në sferën e të drejtave të njeriut



[68] Dispozita e mëhershme që procedura edukativo – disiplinore zbatohet me aplikimin e rregullit të procedurës së përgjithshme administrative është fshirë me ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit mbi bazat e sistemit arsimor dhe edukativ

Përmes ueb faqes së dedikuar për fëmijë (www.pravadeteta.rs) janë pranuar 78 pyetje të fëmijëve apo të rriturve të brengosur për pozitën e fëmijëve dhe më së shpeshti këto iu referoheshin: të drejtës së fëmijëve në shkollim cilësor (27):

> Pyetje:
>
> *Jam 14 vjeç dhe jam në klasën e tetë. Mua më intereson a mund arsimtari të na caktojë testin kontrollues 15 minuta para përfundimit të orës? Dhe a ka të drejtë arsimtari të fyejë nxënësit? Ju faleminderit!*

dhe të drejtës në mbrojtje nga dhuna, keqtrajtimi dhe neglizhenca (11):

> ***Pyetje:***
>
> *Kam një shoqe e cila jeton në një familje nikoqire dhe ata nuk sillen me atë si duhet. Për shembull, ajo fare nuk del jashtë, nuk mund të prek kompjuterin, për çdo imtësi që bën apo prek asaj i bërtasin, ndërsa ajo është vetëm një fëmijë që dëshiron të luaj. Unë të gjitha këto ua kam thënë zyrtarëve të cilat e vizitojnë nga qendra, por ajo familje ka marrë kredi dhe po që se nuk do të marrin të hyrat që tash i pranojnë për kujdestarinë, vështirë se do ta paguajnë kredinë. Nuk di se çfarë të bëj prandaj ju lus të më këshilloni.*

Ankesat kishin të bënin me (mos)veprimin e organeve vijuese të administratës: institucioni i arsimit dhe edukimit (166), enti i mbrojtjes sociale (111), organet e njësisë së vetëqeverisjes lokale (35 – prej të cilave organet e qytetit të Beogradit dhe komunave të saj urbane 15), Ministria e punëve të brendshme (31), Ministria e arsimit dhe shkencës (27), Ministria e punës dhe politikës sociale (17). Në autoritete gjyqësore iu referoheshin 26 raste ndërsa 24 organeve të tjera të administratës shtetërore[69].

Arsyet për refuzimin e gjithsej 80 ankesave nga viti 2011 ishin si në vijim: ankesa jo e rregullt (34), mjete të papërdorura juridike (18), mungesa e juridiksionit të Mbrojtësit të qytetarëve (18), vonesë në paraqitjen e ankesës (5) dhe ankesa anonime (3).

Në shumicën e rasteve (334), ka pasur dyshime mbi shkeljet e shumta për shkelje të shumëfishta të të drejtave të fëmijëve. Shumica e rasteve përfshin shkeljet e drejtave vijuese të fëmijës (Tabela 3):

[69] Ministria për infrastrukturë dhe energjetikë, Ministria e shëndetësisë, Minsitria për kulturë, informim dhe shoqërisë së informuar, Ministria e mbrojtjes, Ministria e drejtësisë, Minsitria e punëve të jashtme, Fondi Republikan për sigurim shëndetësor, Drejtoria e aviacionit civil të Republikës së Serbisë dhe të tjerat.

Tabela 3: Llojet e shkeljeve të të drejtave të fëmijëve

E drejta në respektimin e interesave më të mira të fëmijës	282	72.12%
E drejta në mbrojtje nga dhuna, keqtrajtimi dhe neglizhenca	164	41.94%
E drejta në shkollim dhe edukim	159	40.66%
E drejta në zhvillim të drejtë të fëmijës	70	17.90%
E drejta e fëmijës në mirëmbajtje të marrëdhënieve familjare me prindin me të cilin nuk jeton	48	12.28%
E drejta në ndihmë prindërve në realizimin e prindësisë	42	10.74%
E drejta e fëmijës në shprehjen e mendimit të vet	34	8.70%
E drejta e fëmijës me pengesa në zhvillim në jetë cilësore dhe në mbrojtje të veçantë të shtetit	33	8.44%
E drejta në jetë të përbashkët me prindërit	22	5.63%
E drejta në standard të përshtatshëm jetësor	15	3.84%
E drejta në ndihmë familjes në realizimin e të drejtës së fëmijëve në standardin adekuat të jetesës	17	4.35%
E drejta në moslëndim të integritetit fizik dhe psikik	16	4.09%
E drejta në mbrojtje shëndetësore	14	3.58%
E drejta në mbrojtje sociale	12	3.07%
E drejta në shërim psikologjik	12	3.07%
E drejta në vërtetim të mënyrës së përkujdesjes së fëmijëve në mbikëqyrje të shtetit	12	3.07%
E drejta në mbrojtje nga kidnapimi i prindërve	11	2.81%
Shkeljet e tjera të të drejtave të fëmijës	10	2.56%

Përveç punës në rastet e krijuara gjatë vitit 2011, në sferat e mbrojtjes së të drejtave të fëmijëve, Mbrojtësi i qytetarëve ka vepruar edhe në rastet që kanë filluar në vitin 2009 dhe 2010 (gjithsej 143)[70]. Procedura ka përfunduar në 99 raste ndërsa në 44 sosh ende është në vazhdim e sipër. Procedurat janë kryer si më poshtë: ankesa e pabazuar (46), autoritetet kanë mënjanuar mangësitë (29), mungesa e juridiksionit të Mbrojtësit të qytetarit (13) dhe rekomandimet e lëshuara për organet (11).

[70] Procedurat vazhdojnë edhe për 44 raste. Procedura ka përfunduar në 99 raste, si në vijim: 13 ankesa u refuzuan (për shkak të mungesës së kompetencave 5, për shkak të parregullsive 5, për shkak të parashtrimit të vonshëm 1, dhe për arsye të tjera 2), me rekomandime ka përfunduar puna në 11 raste; procedura e pezulluar në 29 raste, ndërsa ankesa është refuzuar si e pabazuar (gjegjësisht është vlerësuar se nuk ka mangësi në punën e organit) në 46 raste.

2.3.3. Rezultatet e realizuara gjatë vitit 2011 në sferën e të drejtave të fëmijëve

Mbrojtja e fëmijëve nga dhuna në shkolla

Gjatë vitit 2011, problemi i dhunës ndaj dhe në mesin e fëmijëve në shkolla u shfaq si prioritet, si përmes punës në raste konkrete, ashtu dhe përmes hulumtimit të Mbrojtësit të qytetarëve dhe Kolegjit të këshilltarëve të rinj[71].

Gjatë hulumtimit është përdorur teknika anonime e grumbullimit të të dhënave, bazuar në qëndrimet e fëmijëve. Është ndërtuar një pyetësor me 11 pyetje, të përshtatura për fëmijët, dhe janë intervistuar gjithsej 1257 nxënës në 72 shkolla (37 shkolla fillore dhe 35 shkolla të mesme), nga 13 prej gjithsej 15 drejtorive të shkollës. Bazuar në rezultatet e këtij studimi është hartuar *Raporti i Mbrojtësit të qytetarëve dhe Panelit të këshilltarëve të rinj "Mbrojtja e fëmijëve nga dhuna në shkolla"*, i cili tregoi se niveli i dhunës në shkolla mbetet brengosës. Shkalla e njohjes së dhunës në shkolla (posaçërisht asaj të formës jo-fizike) është i ulët, gjegjësisht minimizimi dhe arsyetimi i dhunës është i zakonshëm. Masat të cilat zbatohen janë arbitrare, të paplanifikuara dhe të paorganizuara, format fillestare të dhunës janë injoruar shpesh, ndërsa reagimet e shkollave ishin shpesh të kufizuara në masat represive kundër autorëve të dhunës. Ekipet për mbrojtjen nga dhuna, abuzimi dhe neglizhenca nuk janë themeluar në të gjitha shkollat, ndërsa atje ku janë themeluar, aktivitetet e tyre shpesh janë më shumë se modeste ose mungojnë krejtësisht. Bashkëpunimi i shkollave me institucionet e tjera është e pamjaftueshme dhe joefikase, ndërsa ajo realizohet vetëm pasi problemi i dhunës përshkallëzohet në mënyrë të konsiderueshme.

Anketimi i moshatarëve nga ana e pjesëtarëve të Panelit, siguron një shkallë të lartë të vërtetësisë së rezultateve të fituara, që është një arsye shtesë për shqetësim dhe nevojë për punën e planifikuar në uljen dhe luftimin e të gjitha formave të dhunës në shkolla.

Mbrojtësi i qytetarëve ka arritur rezultate të njëjta edhe në procedura të të cilat i zhvillon në bazë të ankesave. Dy raste janë finalizuar me rekomandime të cilat i janë adresuar shkollave, pasi që ishte konstatuar se nxënësit i ishin nënshtruar dhunës, abuzimit dhe neglizhencës, ndërsa shkollat nuk kanë mundur që fëmijëve t'u sigurojnë mbrojtje adekuate dhe efektive.

Mbrojtësi i qytetarëve ka konstatuar dështimet sistematike në qasjen e shërbimeve dhe agjencive përkatëse në rastet të cilat kanë treguar në ekzistimin ose historinë e dhunës në familje.

---

[71] Gjatë gjysmës së parë të vitit 2011, anëtarët e Panelit të këshilltarëve të rinj kanë kryer një hulumtim mbi dhunën në shkolla, me qëllimin që të mblidhen të dhënat mbi veprimet e shkollave fillore dhe të mesme në Serbi në parandalimin dhe mbrojtjen e fëmijëve nga dhuna, pas miratimit të Protokollit special për mbrojtjen e fëmijëve dhe nxënësve nga dhuna, keqtrajtimi dhe neglizhenca në institucionet edukativo-arsimore dhe Rregullores mbi protokolloni e veprimit në institute si reagim ndaj dhunës, keqtrajtimit dhe neglizhencës.

MEETODAT DHE MJETET E DHUNSHME ME QËLLIM TË SIGURIMIT TË DISCIPLINËS NË SHKOLLË JANË TË NDALUARA

Një nxënësi të një klase më të ulët mësuesja i ndaloi të lëshojë klasën për tualet, duke besuar gabimisht se kërkesa e fëmijës nuk është e njëmendtë dhe se çrregullon disiplinën e punës dhe se për nxënësit në klasat më të ulëta nuk është e sigurt të lëvizin në shkollë gjatë mësimit. Studenti kishte urinuar në klasë, në rroba. Për shkak të pasojave shumë të dëmshme për fëmijën dhe për shkak të lëshimeve të shkollës, Mbrojtësi i qytetarit i kishte parashtruar një rekomandim shkollës, që synojnë reduktimin e pasojave nga dhuna e përjetuar, nga ballafaqimi i shkollës me lëshimet e bëra, avancimi i punës së shkollës dhe parandalimin që lëshimet e këtilla të përsëriten në të ardhmen.

Mbrojtja e fëmijëve nga dhuna dhe keqtrajtimi seksual në familje

Gjatë hetimit të rasteve lidhur me gjendjen e fëmijëve në familje, kryesisht në situatat e shkurorëzimeve konfliktuoze, gjegjësisht ndarjes së partnerëve, Mbrojtësi i qytetarëve ka vërejtur lëshimet sistematike në qasjen e shërbimeve dhe organeve në rastet të cilat kanë treguar ekzistimin ose historinë e dhunës në familje.

Fakti i dhunës në familje shpërfillet, ndërsa fëmijës nuk i pranohet statusi i viktimës së dhunës, abuzimit dhe neglizhencës, përkundër udhëzimeve dhe standardeve të qarta të *Protokollit të përgjithshëm dhe të veçantë për mbrojtjen e fëmijëve nga keqtrajtimi dhe neglizhenca*.

FËMIJA I CILI ËSHTË I PRANISHËM NË DHUNËN FAMILJARE GJITHMONË DHE PA PËRJASHTIM ËSHTË VIKTIMË E KEQTRAJTIMIT DHE NEGLIZHENCËS

Shtatë raste të ndryshme të punës së QPS-së Beogradit i Ri vënë në dukje pa kurrfarë hamendje lëshimet sistematike në punën e organeve të kujdestarisë, të cilët gjatë punës disa vjetore në këto raste, nuk ka ndërmarrë masat për mbrojtjen e fëmijëve viktima të dhunës në familje në një moshë të re, dhe aktivitetet e veta i ka zbatuar ekskluzivisht në kuadër të procedurës gjyqësore, ka minimizuar problemet, dhe ka dështuar në marrjen e masave në përputhje me kompetencat, duke i deleguar kompetencat e veta organeve të tjera. Pas procedurave të zhvilluara nga Mbrojtësi i qytetarëve, drejtori i Qendrës ishte zëvendësuar.

Edhe pse në Serbi flitet gjithnjë e më hapur mbi keqtrajtimin seksual të fëmijëve në familje, hasen të dhëna që tregojnë se organet kompetente dhe profesionistët në ta, jo vetëm që nuk ofrojnë ndihmë dhe mbështetje fëmijës viktimë, por e kthejnë viktimën në familjen dhe shtëpinë e abuzuesit, duke mos i kushtuar domethënie të duhur deklaratës së fëmijës, dhe nuk ndërmarrin masa elementare të parapara dhe të kërkuara në rast të dyshimit për abuzim seksual të fëmijës.

DYSHIMI I ABUZIMIT SEKSUAL KËRKON REAGIM TË SHPEJTË

Edhe pse nga organet e kujdestarisë së komunës fqinje mori informata mbi dyshime serioze të abuzimit seksual të një vajze dymbëdhjetë-vjeçare, Qendra për punë sociale Trgovište nuk ka mbrojtur fëmijën, dhe as ka kryer verifikimet, por në tre raste ka kthyer fëmijën te familja e personi që dyshohet si abuzues. Agonia e fëmijës ka zgjatur dy vjet, derisa Mbrojtësi i qytetarëve nuk u njoftua me çështjen dhe i ka drejtuar rekomandime organit të kujdestarisë që të përcaktojë përgjegjësinë lëshimet e punëtorëve profesional dhe të kryejë vlerësimin e aftësive, dijes dhe shkathtësive të tyre.

Këshilli i Evropës ka filluar me një fushatë tre-vjeçare për të mbrojtur fëmijët nga abuzimi dhe shfrytëzimi seksual, të quajtur "Një nga pesë".[72] Republika e Serbisë ka ratifikuar *Konventën e Këshillit të Evropës mbi mbrojtjen e fëmijëve nga shfrytëzimi dhe abuzimi seksual*, ndërsa Mbrojtësi i qytetarëve ka paraqitur një iniciativë Ministrisë së drejtësisë për harmonizimin e Kodit penal të Republikës së Serbisë me këtë Konventë dhe me standardet që ajo përcakton për mbrojtjen e fëmijëve nga shfrytëzimi dhe abuzimi seksual.[73]

Fëmijët me pengesa në zhvillim

Fëmijët me pengesa në zhvillim dhe paaftësi ende përballen me pengesa të shumta në realizimin e të drejtës së tyre për arsimim, ndërsa komisionet ndër-resoriale shpesh janë "letër e vdekur", sepse nuk posedojnë as kushtet më elementare për punë, pasi që qeveritë lokale nuk kanë siguruar mjete për punën e tyre, që është edhe një shembull tjetër i punës së pakoordinuar dhe të pa sinkronizuar të organeve kompetente.

Gjatë vitit 2011 është hapur edhe një tjetër aspekt i realizimit të të drejtave të këtyre grupeve të fëmijëve: të drejtën e jetës me familje dhe që për ta të kujdesen para se gjithash, prindërit e tyre. Shumë prindër të fëmijëve me aftësi të kufizuara, fëmijëve me aftësi të kufizuara dhe fëmijëve që vuajnë nga sëmundje të rënda (dhe vdekjeprurëse), i janë drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve me pyetje se si t'iu shmangen orientimit të dhimbshëm ndërmjet punës (dhe të ardhurave të nevojshme) dhe fëmijës që kërkon kujdes njëzet e katër orësh, dhe pse nuk e gëzojnë ndihmën dhe mbështetjen e shtetit?

[72] Një nga pesë fëmijët në Evropë janë viktima të keqtrajtimit seksual apo eksploatimit seksual.
[73] Në kohën e hartimit të këtij raporti, Qeveria e RS-së ka pranuar një nga propozimet e Iniciativës së Mbrojtësit të qytetarëve që parashkrimi për lëndët penale kundër lirisë së gjinisë të vlejë deri në moshën madhore.

NDIHMA PËR FAMILJEN NA DUHET TASH DHE MENJËHERË...ekstrakt nga ankesa:

„... Unë jam një nënë e një vajze që vuan nga një sëmundje fatale, të pashërueshme dhe të rrallë ... vajza ime e vogël po vdes ngadalë dhe me dhembje çdo ditë. Kur do të jetë momenti i fundit së bashku askush nuk e di ... sipas ligjit të këtij shteti ... kam të drejtë pushimi mjekësor deri në vitin e pestë të fëmijës, me këtë sëmundje të tmerrshme, kur fëmija nuk do të shërohet, por i përkeqësohet çdo ditë. Princesha ime i ka mbushur pesë vjet ... duhet të shkoj në punë, por atëherë nuk mund të kujdesem për fëmijën tim të palëvizshëm dhe të sëmurë rëndë."

Mbrojtësi i qytetarëve i ka paraqitur një iniciativë Kuvendit popullor lidhur me parashtrimin e amendamenteve për projektligjin për sigurimet shoqërore, me të cilin sugjeron që prindi i cili vetë kujdeset për fëmijën e sëmurë seriozisht me të meta të shumta, t'i njihet statusi i "prindit - kujdestar" dhe e drejta për kompensim të veçantë në të holla, në mënyrë që t'i kontribuohet ruajtjes së familjes dhe procesit të filluar të de-institucionalizimit dhe të korrigjojë situatën absurde që shteti stimulon kujdesin ndaj fëmijëve të vendosur në familjet kujdestare, parasheh kompensim më të madh mbajtësit i cili kujdeset për një fëmijë me aftësi të kufizuara, ndërsa prindërve biologjik nuk ofron një formë të ngjashme apo të njëjtë të ndihmës, edhe pse në numër më të madh të rasteve, prindërit janë ata të cilët janë më kompetent dhe me shkallë më të lartë të motivimit për t'u kujdesur për fëmijën. Për fat të keq, Komiteti kompetent i Kuvendit popullor as nuk kishte shqyrtuar iniciativën e Mbrojtësit të qytetarëve, por është miratuar dispozita e Ligjit për mbrojtje sociale (neni 94, paragrafi 6 i ligjit) [74], e cila paraqet (jo vetëm) një cinizëm ligjor të llojit të vet.

Në vitin 2011, është ulur niveli i realizuar i mbrojtjes shëndetësore të fëmijëve me çrregullime psikofiziologjike, gjegjësisht me patologji të të folurit, në raport me vitet paraprake, edhe përkundër vlerësimit se 20% deri 30% të fëmijëve në Serbi kanë vështirësi në të folur, gjë që ndikon në edukimin dhe shoqërimin e tyre, edhe pse Qeveria e Republikës së Serbisë në vitin 2009 ka sjellë *Rregullimin e programit kombëtar të mbrojtjes parandaluese shëndetësore të fëmijës me çrregullime psikofiziologjike dhe patologji në të folurit.*[75] Në këtë mënyrë vihet në pikëpyetje realizimi i qëllimeve të cilat Qeveria i ka përcaktuar me *Programin kombëtar të mbrojtjes preventive shëndetësore të fëmijëve me çrregullime psikofiziologjike dhe patologji të të folur*. Nuk ekziston asnjë mendim i unifikuar profesional mbi numrin e rekomanduar, shpeshtësisë dhe gjatësisë së kohëzgjatjes së tretmanit në shërimin e çrregullimeve psikofiziologjike dhe në të folurit. Është

[74] Njëri prej fëmijëve i cili nuk është në marrëdhënie pune, dhe i cili së paku 15 vjet kujdeset për fëmijën e vet i cili ka fituar të drejtën për shtesa më të mëdha për ndihmë dhe kujdes ndaj personit tjetër në kuptim të paragrafit 1 dhe 2 të këtij neni, ka të drejtë në kompensim të veçantë monetar në formë të pagesave të përjetshme mujore, e cila është e lartësisë së barabartë me pensionin më të ulët në sigurimin e të punësuarve, kur përmbush kushtin e përgjithshëm të moshës për realizimin e pensionit në përputhje me dispozitat mbi sigurimin pensionalo invalidor, nëse nuk ka realizuar të drejtën në pension (Ligji mbi mbrojten sociale, „Kumtari Zyrtar i RS-së ", nr. 24/2011, neni 94. par. 6)

[75] „Kumtari Zyrtar i RS-së" nr. 15/2009

posaçërisht brengosëse që në vitin 2011, niveli i shërbimeve mjekësore të cilat ofrohen fëmijës me çrregullime psikofiziologjike dhe me patologji në të folur nga mjetet e buxhetit të Republikës së Serbisë është më i ulët se vitet paraprake.

Mbrojtësi i qytetarëve i ka referuar një Mendim Ministrisë së Shëndetësisë, entit Republikan për sigurimin shëndetësor dhe Institutit të shëndetit publik të Serbisë "Dr Millan Jovanoviç Batut", me rekomandimet që të kthehet niveli i arritur i kujdesit shëndetësor për fëmijët me çrregullime psikofiziologjike dhe / ose patologjinë e të folurit, të krijohen një evidencë e saktë e këtyre fëmijëve dhe e shërbimeve shëndetësore të cilat iu ofrohen, si dhe të iniciohet procedura e përfshirjes së kapacitetit të sistemeve të tjera (arsim, mbrojtje sociale) në zbulimin, parandalimin dhe trajtimin e çrregullimeve psikofiziologjike dhe në të folur tek fëmijët.

Fëmijët e kyçur në jetë dhe punë në rrugë („Fëmijët e rrugës“)

„Kjo ishte para 6 viteve, kam pasur 6 vjet, në shtëpi nuk kishim as edhe një dinar “

fëmi, Beograd

Në gjysmën e parë të vitit 2011, Mbrojtësi i qytetarëve ka bërë një hulumtim lidhur me fëmijët lypsar në Republikën e Serbisë[76] - studimi i gjithëpërfshirës i këtij fenomeni në Serbi. Hulumtimet kanë treguar se shkaqet e fëmijëve lypsar (dhe aktivitete të tjera të fëmijëve në rrugë) nuk kuptohen sa duhet. Shkalla e mbrojtjes së këtyre fëmijëve është e pamjaftueshme, si për shkak të vështirësive me identifikimin, mungesën e dokumenteve personale dhe mosnjohjen e statusit të viktimave këtyre fëmijëve. Sistemi ligjor nuk njeh në masë të mjaftueshëm faktin se fëmijët lypsar është eksploatim, keqtrajtim dhe neglizhencë, prandaj këta fëmijë - pas arritjes së një moshe të caktuar – marrin cilësitë e autorëve të veprave penale.

Duke i parashtruar rekomandime autoriteteve, të cilat janë pjesë e *Raportit të Mbrojtësit të qytetarëve "Fëmijët lypsar në Republikën e Serbisë"*[77], Mbrojtësi i qytetarëve ka nisur nga fakt se përgjegjësia për punën e fëmijëve dhe fëmijët lypsar është e të gjithëve - përveç fëmijëve, që përgjegjësia e shtetit është e shumëfishtë dhe se këta fëmijë jeta dhe/edhe puna e të cilëve është e lidhura me rrugën, gjithmonë dhe pa përjashtim, janë viktima të shfrytëzimit, abuzimit dhe neglizhencës.

Edukimi i fëmijëve

Mbrojtësi i qytetarëve është një nga mbështetësit më aktivë të përfshirjes në arsim dhe ka përkrahur përpjekjet e Ministrisë së arsimit dhe shkencës që shkollimi gjithëpërfshirës të fillojë pa vonesa në vitin shkollor 2010/2011, dhe ishte përfshirë drejtpërdrejt në procesin e edukimit të anëtarëve të komisioneve ndër-komunale për mbështetjen arsimore, sociale dhe shëndetësore shtesë të fëmijëve, të cilin ministritë relevante kanë realizuar në tremujorin e parë të vitit 2011. Këtë orientim të vet,

---

[76] Hulumtimi është kryer në bashkëpunim me Shoqatën e qytetarëve “Qendra për integrimin e të rinjve” nga Beogradi

[77] Joviq, Neshiq, Birqanin, Qoliq, „Fëmijët lypsar në Republikën e Serbisë “, Mbrojtësi i qytetarëve, 2011. Në dispozicion gjithashtu në http://www.zastitnik.rs/ u http://www.pravadeteta.rs/ci/aktivnosti/publikacije.html

Mbrojtësi i qytetarëve e ka zbatuar në procedura sipas ankesës së prindërve të fëmijëve me nevoja të veçanta dhe aftësi të kufizuara, gjegjësisht me pengesa në zhvillim. Mbrojtësi i qytetarëve vlerëson që angazhimi i Grupit punues për të drejtat e fëmijëve të Kuvendit popullor ka ndihmuar në masë të madhe që arsimi gjithëpërfshirës të bëhet një proces i pakthyeshëm.

A KUPTON GJITHNJË SHKOLLA SE CILAT JANË INTERESAT MË TË MIRA TË FËMIJËS?

Një nxënëse e shkëlqyeshme e klasës së shtatë,e cila për shkak të lëndimit ka munguar nga mësimi gjatë gjithë gjysmëvjetorit të dytë, është drejtuar në provim klasor, e pastaj edhe ka përsëritur klasën, edhe pse gjatë mjekimit në shtëpi ka vijuar shkollën të përcjell mësimin dhe gjatë kësaj periudhe është vlerësuar së paku një herë në të gjitha lëndët. Gjatë procedurës së kontrollit, Mbrojtësi i qytetarëve ka konstatuar një sërë lëshimesh në shkollë, përfshirë edhe refuzimin e shkollës që të veprojë në përputhje me urdhërat e inspeksionit arsimor republikan. Rekomandimet e shumta që Mbrojtësi i qytetarëve i ka dërguar shkollës patën për qëllim t'i sigurojnë nxënëses një vendim të duhur në lidhje me statusin e saj arsimor, me respekt për ligjin, një qasje konstruktive të shkollës, duke pasur parasysh interesat më të mira të fëmijës.

E drejta e fëmijës për arsim cilësor, nuk ndalet vetëm në çështjet siç janë mënyra e mbajtjes së mësimit, plan-programi mësimor apo tekstet shkollore, por shtrihet në të gjitha aktivitetet e organizuara nga shkollat, mënyra sesi shkolla kujdesen për interesat e studentëve, raportin e të punësuarve dhe nxënësve, ligjshmërinë e punës së shkollave dhe respektimin e obligimit të shkollës që gjatë vendosjes mbi të drejtat, obligimet dhe interesat të udhëhiqen nga interesat më të mira të fëmijës.

Mbrojtësi i qytetarëve ka dënuar praktikën e dërgimit të organizuar të fëmijëve, në kohën e caktuar për mësim të rregullt, të marrin pjesë në ngjarjet të cilat për nga natyra e tyre nuk janë të destinuara për moshën e fëmijëve, dhe nuk janë pjesë e planit dhe programit mësimor, dhe as janë të orientuara kah arritja e qëllimeve të arsimimit, dhe se institucionet arsimore i përdorin këto për të siguruar një numër adekuat i pjesëmarrësve në ngjarjet që janë "të dëshirueshme nga aspekti shoqëror". Kjo veçanërisht i referohet policisë, me të cilën Mbrojtësi i qytetarëve edhe më herët ka vënë në pah se aktivitetet dhe solemniteti i policisë dhe organeve të tjera zyrtare ku përfshihen fëmijët në mënyrë të organizuar duhet në tërësi t'i përshtaten fëmijëve, dhe jo anasjelltas.

Procedura e vlerësimit të cilësisë së teksteve shkollore dhe miratimit të tyre është i ngarkuar nga një sërë parregullsish dhe lëshimesh, përfshirë edhe veprimet diskrecinoale, të parregulluara ligjërisht dhe të kundërligjshme të drejtuesve të organeve të drejtësisë obligimi i të cilëve është që nxënësve t'u sigurohen tekste cilësore shkollore.

2.4. BARAZIA GJINORE

2.4.1. Përshkrimi i problemit në sferën specialistike nga aspekti i Mbrojtësit të qytetarëve

Barazia gjinore

Megjithëse kuadri rregullator është pothuajse i plotë, Mbrojtësi i qytetarëve edhe më tej vëren mungesë të kapacitetit për të zbatuar legjislacionin dhe masave praktike. Kemi edhe arsye për të qenë të kënaqur por edhe të brengosur kur vlerësojmë të arriturat në promovimin e rolit të gruas në shoqërinë tonë dhe proporcionin real të pozitës së saj.

Është trend pozitiv dhe është plotësisht e justifikuar që kemi më shumë gra në pozita të shquara në shoqëri në autoritetet legjislative, ekzekutive dhe gjyqësore, gjithnjë e më shumë gra në Ushtrinë e Serbisë, duke përfshirë edhe kuadron e oficerëve. Gjatë vitit 2011, është promovuar gjenerata e parë e togereve, pas diplomimit në Akademinë Ushtarake, por edhe në të ashtuquajturën degën e katërt të qeverisë - organeve të pavarura. Do të duhej të kishte më shumë gra, duke pasur parasysh përfaqësimin e tyre në popullsi dhe në strukturën arsimore[78].

Koncepti i barazisë gjinore në publikun e gjerë ende interpretohet në mënyra të ndryshme. Shumica e të anketuarve zgjodhën: çrrënjosjen e dhunës kundër grave – 64%; fuqia e barabartë financiare e të dy gjinive (47%); përfaqësimi i barabartë në pozita udhëheqëse në politikë dhe ekonomi (44%); shpërndarja e barabartë e punëve në familje (41%). Mirëpo, kjo përqindje bie në mënyrë dramatike te përgjigjet e mëposhtme: zhdukjen e paragjykimit ndaj grave në mesin e popullatës (37%), arritja e përfaqësimit të barabartë të grave në përmbajtjen e teksteve, programeve shkollore dhe medieve (10%), përdorimi i gjuhës që respekton përkatësinë e gjinisë femërore – gjuha që shfaq ndjeshmëri gjinore (6%).[79]

Prandaj, është reale të thuhet se të jesh një grua sot në Serbi nuk është privilegj: gratë punojnë në pozicione me paga më të ulëta në të njëjtin profesion, kujdesi për fëmijët është kryesisht misioni i tyre, vuajnë dhunën në familje, e cila jo rrallë ka për pasojë vdekjen, ndërsa autorët nuk marrin dënimin e duhur.

Autoritetet publike, nëpërmjet strukturës organizative dhe mënyrës së punës ende shpesh shfaqin mbi marrëdhëniet gjinore, ndërsa dhunën në familje e trajtojnë si një marrëdhënie private midis burrave dhe grave, ose prindërve dhe fëmijëve.

Veprimet dhe masat e të ashtuquajturave "procedurave standarde" nuk janë definuar qartë, ndërsa zyrtarët veprues kanë të drejta të gjëra, diskrecionale, për të vendosur mbi mënyrën e veprimit në rastin konkret. Këto probleme duhet të tejkalohen gradualisht me sjelljen e protokolleve të veçanta sektoriale mbi veprimet e

[78] http://www.gendernet.rs/files/RR_u_brojkama/ZeneIMuskarci.pdf fq. 31
[79] Qytetaret dhe qytetarët e Serbisë rreth barazisë gjinore, Qendra për hulumtime politikologjike dhe opinionin publik, Beograd, 2010, fq. 8

organeve kompetente, në përputhje me *Protokollin e përgjithshëm mbi veprimet dhe bashkëpunimin e institucioneve, organeve dhe organizatave në situatat e dhunës kundër grave dhe në marrëdhëniet e partneritetit*.

Rastet e dhunës në familje në Serbi edhe gjatë vitit 2011 ishin shqetësuese. Në fakt, deri në nëntor të vitit 2011 janë vrarë 44 gra nga ana e bashkëshorteve, ish-bashkëshorteve, partnerëve të tanishëm apo të mëhershëm[80].

Shteti është i obliguar që qytetarëve të vet t'u garantojë të drejtën në jetë dhe një jetë pa dhunë, dhe me këtë t'u sigurojë qytetareve të saj mbrojtje kur familja nuk është vendi më i sigurt për të jetuar.

Mbrojtësi i qytetarëve ka vërejtur organet kryejnë veprimtarinë e tyre kryesisht nga kabineti, në zyre. Prandaj, është e domosdoshme që aktivitetet "të zhvendosen" në terren. Kjo është e rëndësisë së veçantë në punën me gra shumëfish të diskriminuara, e në rend të parë grave rome, me aftësi të kufizuar, grave të moshuara dhe grave në zonat rurale.

Për shembull, Hulumtimi i Qendrës së Grave Rome "Bibi", i vitit 2010, është kryer në një mostër prej 150 pjesëmarrësve (të moshës 17 deri 50 vjeç) të cilët jetojnë kryesisht në katër vendbanime joformale rome në Beograd dhe Krushevc. Rezultatet e hulumtimit tregojnë se të gjitha pjesëmarrëset në studim ii shin nënshtruar ndonjë forme të dhunës në familje - kryesisht fizike (e cila është forma dominuese e dhunës kundër grave të hulumtuara të të gjitha moshave). Në vendin e dytë për nga shpeshtësia ishte dhuna psikologjike, e pastaj ajo ekonomike (e cila është më e theksuar në grupmoshën 40-45 vjet) dhe seksuale, ndërsa 90% e të anketuarve thanë se fëmijët ose ishin janë ende dëshmitarë të dhunës. Përvoja e Shoqatës së grave rome "Agimi (Osvit)" nga Nishi konfirmojnë ekzistimin e paragjykimeve dhe stereotipeve rreth romëve në shoqëri. Hulumtimet kanë zbuluar arsyet e se pse dhuna në mesin e grave rome raportohet rrallë në organet dhe shërbimet përkatëse, përkatësisht që 90% e të intervistuarve konsiderojnë se gratë rome – viktima të familjes nuk iu drejtohen autoriteteve dhe agjencive përkatëse për shkak të frikës se ata nuk do të marrin mbrojtje adekuate prej kryesve.[81] Rezultatet e hulumtimit tregojnë nevojën e kryerjes së aktiviteteve që synojnë vetëdijesimin e zyrtarëve mbi punën me viktima të dhunës, posaçërisht grave nga familjes e pakicave.

Qendra e pavarur e grave përmes analizës së shpenzimeve buxhetore të shfrytëzuesve të cilat veprojnë në përputhje me kompetencat në situatat e dhunës në familje (shpenzimet direkte të matshme), ka konstatuar se shpenzimet shpenzimet minimale buxhetore të dhunës ndaj grave, të cilave përfshijnë vetëm të punësuarit në polici, sistemin gjyqësor, sistemin e mbrojtjes sociale dhe shëndetësore (por edhe shpenzimet organizative-administrative të këtyre shpenzimeve) në vitin 2009 ishin

[80] Të dhënat e siguruara nga prezantimi i i Snezhana Llakiqeviqit në Komisionin për barazi gjinore të Kuvendit popullor të RS-së, 25. 11. 2011.
[81] Strategjia kombëtare për parandalimin dhe luftimin e dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje, faqe 14

ndërmjet 204,8 dhe 535,9 milionë dinarëve. Është vlerësuar që kostot aktuale të dhunës në familje janë disa herë më të larta, pasi që ato përfshijnë kostot e pamatura dhe të fshehta - humbje të përfitimeve ekonomike, shpenzime të vuajtjes dhe dhimbjes së përjetuar, gjendjen e dëmtuar shëndetësore dhe të ngjashme. Shpenzimet e dhunës ndaj grave të vlerësuara në këtë mënyrë për tërë shoqërinë serbe në vitin 2009 do të arrinin ndërmjet 1.6 dhe 4.1 miliardë dinarëve. [82]

Futja në përdorim e linjave SOS është me rëndësi, por nuk janë në dispozicion të gjithë përdoruesve të mundshëm. Është e nevojshme të sigurohet një qasje e barabartë organeve për të gjitha qytetaret në përputhje me nevojat e tyre. Për këtë qëllim, Mbrojtësi i qytetarëve pranoi propozimin e rrjetit "Gratë kundër dhunës" dhe ka parashtruar një nismë qeverive lokale që në buxhetet e tyre të parashohin mjete për punën e formave të këtilla të mbështetje për gratë, ku përveç linjës telefonike të përfshihen edhe Shtëpitë e sigurta, pasi që ato, , për fat të keq, gradualisht pushojnë së punuari, ndërsa si institut i veçantë nuk janë futur në Ligjin për mbrojtje sociale, me të cilin do të krijohet përgjegjësia për themelimin dhe qëndrueshmërinë e tyre.

Ligji për mbrojtje sociale nuk ka përcaktuar saktësisht themelimin dhe punën e shtëpive të sigurta për gratë dhe fëmijët viktima të dhunës në familje, kështu që çështja e integrimi i shtëpive ekzistuese në sistemin e mbrojtjes sociale dhe financimi i punës së tyre nga buxheti ka mbetur çështje e hapur. Është vërejtur se një numër i madh i shtëpive të sigurta kanë pushuar së punuari, ndërsa organizatat e shoqërisë civile të cilat i kanë krijuar shtëpitë e sigurta përballen me mungesë të fondeve për punën e mëtejshme, pas përfundimit të projektit të financuar nga fondet e donatorëve.

Mbrojtësi i qytetarëve konsideron se vëmendje e veçantë duhet t'u kushtohet të moshuarve, veçanërisht grave, të cilët banojnë në ente të mbrojtjes sociale, pasi që ato përbëjnë dy të treta të shfrytëzuesve të shërbimeve në entet e mbrojtjes sociale.

Mbrojtësi i qytetarëve ka vërejtur edhe një mungesë interesimi të shoqërisë që t'iu kushtojnë vëmendjeve grave të burgosura në vuajtje të dënimit të vet me burg, gjegjësisht rikthimit të tyre në shoqëri pas vuajtjes së burgut. Gjendja e personave të privuar nga liria qartazi spikat lëshimet sistematike, gjegjësisht avancimin e pozitës së këtyre personave, por pa shqyrtuar ndikimin specifik të masave tek meshkujt e privuar nga liria nga njëra anë, dhe tek femrat në anën tjetër.

Shërbimet shëndetësore nuk janë njësoj në dispozicion të gjitha femrave. Objektet në të cilat ofrohet mbrojtja primare, shtëpitë e shëndetit, e diku madje edhe objektet e dedikuara për mbrojtje sekondare dhe terciare, nuk ofrojnë mundësi të njëjtë qasjeje të gjithë grupeve të grave. Një numër më i vogël i institucioneve shëndetësore kanë kushte të vështirësuara të lindjes pasi që një numër jashtëzakonisht i vogël i personelit mjekësor përdor gjuhën e shenjave dhe gjuhë të tjera.

---

[82]Në dispozicion në http://www.womenngo.org.rs/images/publikacijedp/2011/Koliko_nas_kosta_nasilje_prema_zenama_u_porodici.pdf

Të drejtat e pjesëtarëve të pakicës seksuale

Pas mbajtjes së Paradës së krenarisë në vitin 2010, Serbia ka hedhur një hap prapa në respektimin e të drejtave të komunitetit LGBT, me privimin e të drejtës këtij komuniteti në lirinë e tubimit publik në vitin 2011, prandaj problemet e sigurisë personale të organizatorëve të Paradës dhe të pjesëtarëve të komunitetit LGBT ishin në fokus të Mbrojtësit të qytetarëve në vitin 2011.

Në vitin 2011, Mbrojtësi i qytetarëve mbajti një takim me përfaqësuesit e organizatës „Prajd 2011" lidhur me sfidat dhe pengesat në organizimin e Paradës së krenarisë në vitin 2011 dhe ka përsëritur mbështetjen e vet organizatorëve, duke përcjellur njëkohësisht punën e organeve gjegjëse, përgjegjëse për të ofruar siguri për mbajtjen e Paradës. Në disa raste, në komunikim me organet shtetërore dhe në paraqitjet publike mediale, Mbrojtësi i qytetarëve ka theksuar se realizimi i të drejtave të garantuara të komunitetit të LGBT-së nuk është në dëm të askujt tjetër.

Gjatë vitit 2011, me ndryshimin e Ligjit mbi sigurinë shëndetësore[83] është futur edhe e drejta e operacionit të ndryshimit të polit në shpenzim të fondit Republikan për sigurimin shëndetësor, gjë që është avancim i të drejtave të komunitetit të biseksualëve.

Gjithashtu, gjatë vitit 2011 Mbrojtësi i qytetarëve kishte përfunduar aktivitetet e nisura gjatë periudhës paraprake në grumbullimin e të dhënave mbi mbrojtjen e të drejtave të njeriut të personave LGBT, pas së cilës është hartuar dhe botuar *Raporti special mbi gjendjen e të drejtave të njeriut të komunitetit të LGBT në Serbi*[84], mbi bazë të të cilit do të sugjerojë masa dhe aktivitete nga kompetenca e vet gjatë periudhës së ardhshme të raportimit.

Mbrojtësi i qytetarëve vëren një mungesë të bashkëpunimit ndër-sektorial dhe qasjes shumë-disiplinore në çdo fushë të jetës shoqërore, në rastet kur është e domosdoshme të sigurohet realizimi dhe mbrojtja e të drejtave të grave dhe të personave LGBT. Raporti ndaj personave LGBT rëndohet më tej nga shkalla e lartë e jotolerancës dhe stereotipave të shprehura, e deri te homofobia jashtëzakonisht e përhapur.[85]

Mbrojtësi i qytetarëve vë në dukje se organet arsimore edhe më tej nuk shfaqin një gatishmëri të plotë për të shtjelluar dhunën nga bashkëmoshatarët dhe diskriminimin mbi bazë të orientimit seksual në institucionet arsimore. Ekziston një numër jo i vogël i teksteve shkollore në të cilat paraqiten qëndrime homofobike dhe

---

[83] „Kumtari Zyrtar i RS-së " nr. 57/2011

[84] http://www.ombudsman.rs/attachments/Izvestaj%20LGBT.doc

[85] Aleanca e homoseksualëve dhe jo-homoseksualëve (GSA) „Hap pas hapi – Raporti mbi gjendjen e të drejtave të njeriut të personave LGBT në Serbi në vitin 2010.", Beograd, 2011 në www.gsa.org.rs Sipas hulumtimit të cilin në vitin 2011 e kanë kryer GSA dhe CeSID, opinioni publik edhe më tej i "reziston" faktit se homoseksualizmi që moti është hequr nga lista zyrtare e sëmundjeve, por prapë madje 67% të qytetarëve pohojnë se homoseksualiteti është një sëmundje. Ndër rezultatet e para brengosëse të hulumtimit, ndër të tjera, janë edhe ata të cilët flasin që madje gjysma e njerëzve në Serbi pohojnë se do të heqnin dorë nga të afërmit e tyre në rast se do të merrnin vesh se ata janë homoseksual, dhe se 90% e qytetarëve e sheh orientimin e ndryshëm seksual si një pengesë për shoqërim.

nuk është e rrallë që punëtorët e arsimit në komunikim me nxënësit edhe më tej riprodhojnë qëndrime të këtilla. Hulumtimet pakta në këtë temë tregojnë një shkallë të madhe të homofobisë edhe te gjimnazistët.[86] Kësaj i kontribuon edhe fakti që *Ligji mbi bazat e sistemit të arsimimit dhe edukimit në Republikën e Serbisë*[87] nuk ndalon shprehimisht diskriminimin mbi bazë të orientimit seksual të nxënësve, por në nenin 44 i cili i referohet ndalimit të diskriminimit mbi bazë të ndryshme,, pasi cek të gjitha bazat e zakonshme të diskriminimit, cek "si dhe mbi të gjitha bazat e tjera të përcaktuara me ligj me të cilin parashihet ndalimi i diskriminimit[88]".

Duke përcjellur dhe analizuar respektimin e të drejtave të njeriut të grave dhe të drejtave të personave LGBT gjatë vitit 2011, Mbrojtësi i qytetarëve konsideron se ende nuk është realizuar një nivel i kënaqshëm në punën e organeve administrative për të avancuar respektimin e të drejtave të qytetareve dhe personave LGBT. Gratë, ashtu si edhe personat LGBT, janë edhe më tej grupe të margjinalizuara të qytetarëve dhe për shkak të kësaj në një gjendje më pak të favorshme shoqëroro-ekonomike, gjë që pasqyrohet në mënyrë negative në të gjitha sferat dhe në të gjitha nivelet e kënaqjes së nevojave të tyre.

2.4.2. Pasqyra statistikore e punës sipas ankesave në sferën e barazisë gjinore dhe të drejtave të LGBT

Në vitin 2011, në sferën e barazisë gjinore janë pranuar 34 ankesave dhe atë 27 të shkruara nga ana e qytetarëve ndërsa në 7 raste është iniciuar procedura sipas iniciativës së vet. Numri i ankesave të pranuara në vitin 2011 ishte më i ulët për 40% në raport me vitin paraprak.

Shkeljet më të shpeshta të të drejtave të cilat ceken në ankesat nga lëmia e barazisë gjinore kanë të bëjnë me të drejta e barazisë gjinore dhe mbrojtjes sociale si dhe në numrin e madh të rasteve të dhunës në familje dhe shkeljeve të veçanta të të drejtave të cilat prekin kategoritë e margjinalizuara të grave dhe komunitetit të LGBT-së.

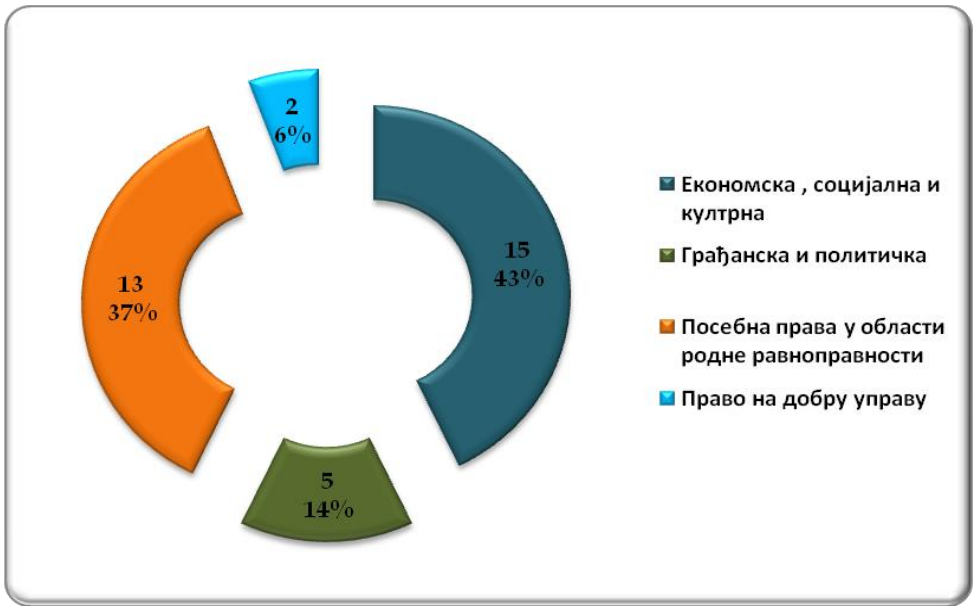
---

[86] Radoman, Marija Këshilli i Helsinkit për të drejtat e njeriut në Serbi, libri nr. 31 2011. Sipas këtij hulumtimi, edhe pse në mostër e cila nuk është reprezentative në masë të duhur, nga 630 nxënës të shkollës së mesme, 28,7% mund të konsiderohet homofobike, 29,1% me homofobi të moderuar, ndërsa vetëm 27,9% janë johomofobik. Përveç kësaj, 20% e të anketuarve[86] do të përjashtonin nga shkolla bashkëmoshatarët e tyre të orientimit LGBT ndërsa 21% janë të pavendosur lidhur me këtë çështje. Njëkohësisht, ky hulumtim tregon se në Serbi 20% të nxënësve të shkollës së mesme kanë qëndrime skajshmërisht negative për këtë çështje, ndërsa më pak se 20% kanë liberale, e në mesin e tyre, më liberale janë vajzat . www.helsinki.org.rs

[87] „Kumtari Zyrtar i RS-së" nr. 79/2005..52/2011

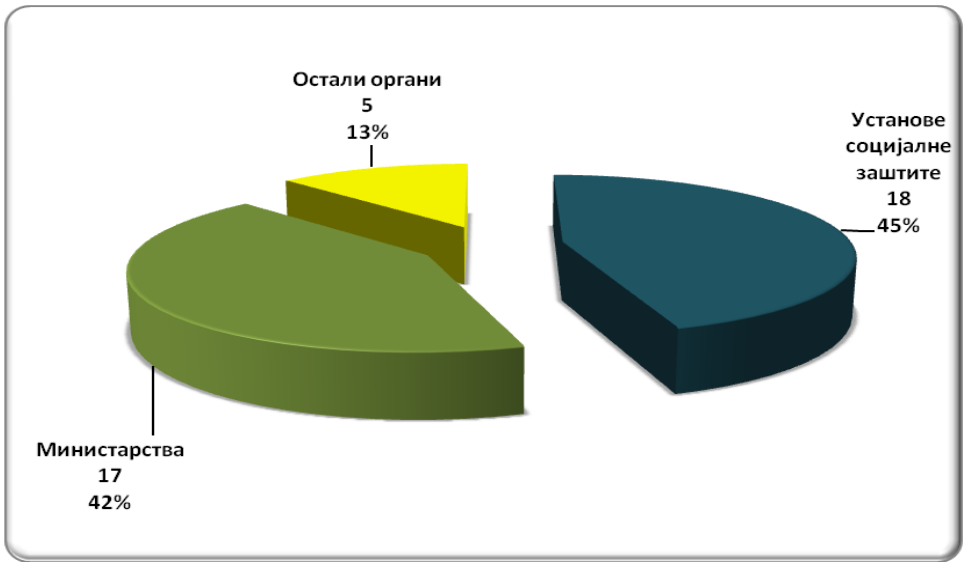
[88] „Kumtari Zyrtar i RS-së" nr. 46/2010..40/2011

Grafiku 8. – Ankesat sipas të drejtave të shkelura



Ankesat kryesisht vënë në dukje lëshimet eventuale në punën e ministrisë së punëve të brendshme dhe në punën e mbrojtjes sociale (17) dhe enteve të mbrojtjes sociale, përkatësisht qendrave për punë sociale (18), ndërsa të tjerat iu referohen organeve të tjera (5).

Grafiku 9. – Ankesat ndaj organeve për punën e të cilit është parashtruar ankesa



Nga 34 ankesa në vitin 2011 nga sfera e barazisë gjinore, ,ka përfunduar procedura në 15 sosh. Procedurat sipas ankesave të parashtruara në vitin 2011 kanë përfunduar me refuzimin e 9 rasteve, dhe atë për mungesë të kompetencave (6),

vonesës në parashtrim (1), parregullsive (1) dhe parashtruesit të paautorizuar (1). Procedura ka përfunduar në 6 raste dhe atë: me ndërprerjen e procedurës (2), me heqjen dorë të ankuesit (2) ndërsa në dy raste nuk ka pasur bazë për zhvillim të mëtejmë të procedurës.

Veprimi sipas ankesave të bartura nga viti paraprak (gjithsej 14 lëndë) kanë përfunduar ashtu që procedura është ndërprerë (7) pasi që organet vetë i kanë eliminuar mangësitë në punë të cilat edhe kanë shkaktuar shkeljen e të drejtave në këtë lëmi, ankesat e refuzuara si të pabaza (4) gjegjësisht, nuk janë konstatuar shkelje të të drejtave pas procedurës së kryer dhe 3 ankesa janë hedhur poshtë për shkak të mos kompetencave të Mbrojtësit të qytetarëve që të veprojë sipas tyre.

2.4.3. Rezultatet e arritur në vitin 2011 në sferën e barazisë gjinore

Dhuna ndaj femrave

Gjatë vitit 2011, problemi i dhunës familjare, e në rend të parë atij të bazuar mbi gjini, ka mbetur prioritet në punën e Mbrojtësit të qytetarëve në sferën e barazisë gjinore.

Duke vepruar me iniciativë të vet në rastet e dhunës familjare në periudhën paraprake të raportimit, Mbrojtësi i qytetarëve ka hulumtuar veprimin e organeve gjegjëse në mbrojtjen, gjegjësisht parandalimin e dhunës familjare, gjegjësisht ndaj partnerit. Rezultati i aktivitetet të kryera është *Raporti special mbi gjendjen e dhunës në familje ndaj grave në Serbi*[89] të botuar kah mesi i vitit 2011. Raporti vë në dukje trendin brengosës të rritjes së dhunës në familje. Është vërejtur edhe mungesa e bashkëpunimit ndërmjet qendrës për punë sociale, policisë dhe institucioneve shëndetësore. Gjithashtu, praktika ka dëshmuar se dhuna shpesh arsyetohet dhe minimizohet. E gjithë kjo vërteton se familja edhe më tej është një "vend i pasigurt për jetën" e anëtarëve, para se gjithash për femrën. Vërtetohet praktika e mëhershme se veprimtaria e organeve kompetente zbatohet vetëm pas eskalimit të dhunës, gjegjësisht pas paraqitjes së pasojave dhe përfundon me dënimin ndaj kryesit të veprës. Masat preventive të mbrojtjes nga dhuna janë sporadike, arbitrare, të paplanifikuara dhe më së shpeshti edhe të pakoordinuara.

[89] Në dispozicion në http://www.ombudsman.rs/index.php/lang-sr/component/content/article/1563

QENDRA PËR PUNË SOCIALE DHE POLICIA KANË OBLIGIMIN QË TË MBROJNË FEMRAT NGA DHUNA NË FAMILJE, NË MËNYRËN E CILA NUK RREZIKON SIGURINË E SAJ

Në ankesën e parashtruar, fqinjët kanë vënë në dukje dhunën në familje të cilën fqinja e tyre vuan nga fqiu. Gjatë procedurës, Mbrojtësi i qytetarëve ka konstatuar se Qendra për punë sociale kishte njoftuar kryesin eventual mbi denoncimin e paraqitur për shkak të dhunës në familje. Ka munguar shkëmbimi i ndërsjellë i informatave mbi njohuritë gjatë masave të ndërmarra në mbrojtjen e gruas nga dhuna ndërmjet këtyre dy organeve, për shkak të lëshimit të zyrtarit policor përgjegjës. Në zhvillim e sipër është procedura disciplinore kundër këtij zyrtari, pas së cilës Mbrojtësi i qytetarëve do të vendos mbi mënyrën e përfundimit të procedurës së nisur.

Gjendjen e femrave më të moshuara e ilustron më së miri shembulli vijues:

ASKUSH NUK KA TË DREJTË TË VENDOS MBI VENDOSJEN NË SHTËPINË E PLEQVE NË EMËR TË NJË PERSONI TJETËR

Parashtruesja e ankesës në ankesën e parashtruar ka bërë me dije se kundër vullnetit të saj, dhe pa pëlqim, ishte vendosur në një shtëpi private për të moshuar. Mbrojtësi i qytetarëve ka bërë mbikëqyrjen direkte, dhe ka vërtetuar se parashtruesja e ankesës nuk dëshiron të qëndrojë në shtëpi dhe se gjatë vendosjes, të punësuarit paraprakisht nuk kanë siguruar pëlqimin e saj me shkrim.

Përdorimi i gjuhës së ndjishme ndaj gjinisë

Përdorimi i gjuhës së ndjishme ndaj gjinisë nuk është rregulluar në mënyrë normative. Mirëpo, përdorimi i saj është i një rëndësie thelbësore dhe paraqet një hap të rëndësishëm në arritjen e barazisë gjinore. Gjuha e ndjishme ndaj gjinive është, para se gjithash, çështje e pushtetit shoqëror dhe nënkupton një dukshmëri më të madhe të femrave në gjuhë, ndërsa përdorimi i denjë i saj në media dhe në të folurit politik do t'i kontribuonte në mënyrë domethënëse dukshmërisë më të madhe të femrave në shoqërinë serbe.

Unioni ndër-parlamentar ka miratuar *Planin për korrigjimin e mos-barazisë aktuale ndërmjet pjesëmarrjes së femrave dhe meshkujve në jetën politike*, ku thotë që: „Gjuha e cila përdoret në legjislacion duhet t'i vë meshkujt dhe femrat në bazë të njëjtë dhe t'i shmanget çfarëdo diskriminimi të bazuar mbi përkatësinë gjinore".

Këshilli i ministrave i Këshillit të Evropës në vitin 1990 ka miratuar Rekomandimet për shtetet mbi eliminimin e seksizmit në gjuhë ku është shprehur qartazi qëndrimi mbi domosdoshmërinë e ndryshimit të praktikës gjyqësore në mënyrën e cila kujdeset që femrat të jene të dukshëm nga shoqëria në përdorimin e gjuhës publike dhe zyrtare.

Mbrojtësi i qytetarëve që në vitin 2009 ka hartuar *Udhëzimin mbi përdorimin e gjuhës së standardizuar*, e synuar për përdorim interno, por nuk mund të thuhet që modeli është jetësuar në praktikë. Edhe më tej është dominonte gjuha në gjininë gramatikore mashkullore.

Komiteti legjislativ i Kuvendit popullor të Republikës së Serbisë ka miratuar në vitin 2010 *Rregullat unike metodologjike për hartimin e legjislacionit*[90]. Me dispozitën nga neni 43 është paraparë që: *Shprehjet në dispozita përdoren në gjininë mashkullore, përveç nëse natyra e gjësendeve nuk kërkon ndryshe* (neni 43), ashtu që nuk mund të thuhet se është në harmoni me dokumentet e cekura mbi përdorimin e gjuhës në gjininë femërore.

CILA ËSHTË E SAKTË: PROKUROR APO PROKURORE?

Ankuesi ka kërkuar qartësim nëse është e lejuar, dhe nëse po, cili ligj rregullon përdorimin e gjuhës së ndijshme ndaj gjinive, në rastet kur punën e caktuar e kryen gruaja. Për shembull: kur femra kryen funksionin e një prokurori publik, atëherë a është ajo prokurore publike dhe a lejohet kjo në dokumentet publike. Mbrojtësi i qytetarëve ka vënë në pah që përdorimi i gjuhës së ndijshme ndaj gjinive nuk është e rregulluar me dispozitat ekzistuese, por që i kontribuon rritjes së dukshmërisë së femrave në shoqëri.

Ndalimi i keqtrajtimit në punë (mobing)

Shteti i Serbisë, kah mesi i vitit 2010, ka miratuar *Ligjin mbi parandalimin e keqtrajtimit në punë*[91], zbatimi i të cilit ka filluar në shtator të të njëjtit vit. Duke marrë parasysh që Ligji parasheh mbrojtjen gjyqësore tek keqtrajtimi eventual në punë, Mbrojtësi i qytetarëve nuk është institucion kompetent që të veprojë sipas ankesave në të cilat vihet në pah keqtrajtimi eventual në punë, por atyre që i drejtohen lidhur me këtë problem u jep këshilla se si të veprojnë dhe organet të cilat janë përgjegjëse për këtë. Fatkeqësisht, nuk ekzistojnë të dhënat e azhurnuara mbi numrin e personave të cilat janë viktima të keqtrajtimit në punë.

[90] „Kumtari zyrtar i RS-së " nr.21/2010
[91] „Kumtari zyrtar i RS-së" nr. 36/2010

MË MBRONI NGA SHEFI, SHEFE!

Disa ankuese në ankesat e veta drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve ka vënë në pah që punëdhënësit sillen në mënyrë të dhunshme dhe mendojnë se janë të keqtrajtuar në vendin e vet të punës. Nuk respektohet dinjiteti i tyre, informatat u mohohen, nuk jepen udhëzime për punë, gjë që ndikon në gjendjen e tyre shëndetësore.

Duke shfrytëzuar të drejtën që me këshilla nga kompetencat e veta t'i kontribuojë mbrojtjes dhe avancimit të administratave, Mbrojtësi i qytetarëve ka informuar ankueset mbi mënyrën e mbrojtjes së të drejtave, duke vënë në pah edhe kontributin domethënës të shoqërisë civile lidhur me mbrojtjen nga keqpërdorimi në punë në procedurën gjyqësore, duke ofruar shërbime të ndihmës pa pagesë.

2.5. TË DREJTAT E PERSONAVE ME AFTËSI TË KUFIZUARA

2.5.1. Përshkrimi i problemit në sferën specialistike nga aspekti i Mbrojtësit të qytetarëve

Baza normative për mbrojtjen e të drejtave të personave me aftësi të kufizuara është themeluar, por ende nuk janë zhvilluar mënyra efektive për të zbatuar dispozitat ligjore dhe masat në praktikë. Prandaj, vetëm pjesërisht mund të jemi të kënaqur me rezultatet e arritura në lidhje me masat që nxisin barazinë sociale për personat me aftësi të kufizuara.

Me regjistrimin e popullsisë dhe ekonomive familjare në vitin 2011, janë mbledhur të dhënat për personat me aftësi të kufizuara të cilët duhet të jenë baza për planifikimin e politikës praktike dhe zhvillimin e mbështetjes institucionale për zbatimin e përfshirjes sociale të këtyre qytetarëve. Duke pasur parasysh se në Serbi nuk ka asnjë bazë të vetme e të dhënave për personat me aftësi të kufizuara, të dhënat të cilat i ka mbledhur ERS përmes Regjistrimit në vitin 2011, posaçërisht për funksionimin e tyre dhe integrimin social do t'i kontribuojë si planifikimit më të mirë të masave, ashtu edhe zbatimit më efikas të tyre.

Përderisa nuk publikohen rezultatet e Regjistrimit këto masa bazohen në hulumtimet e shoqatave sipas të cilave njerëzit me aftësi të kufizuara përbëjnë 6.5% të popullatës së përgjithshme në Serbi, ose rreth gjysmë milionë banorë, prej të cilëve rreth 300.000 janë të moshës së punës (15 - 64 vjeç) [92]. Rezultatet e hulumtimit AER në vitin 2006 tregojnë se në Serbi ka prej 700,000 deri 800.000 persona me aftësi të kufizuara, dhe vlerësohet se ka rreth 330.000 të moshës së punës.

Ligji mbi rehabilitimin profesional dhe punësimin e personave me aftësi të kufizuara[93], në masë të madhe, ndjek dispozitat e Konventës së OKB-së mbi të drejtat e personave me aftësi të kufizuara që lidhen me punë dhe punësim. Ligji mundëson zbatimin e parimit të përfshirjes në punësim të njerëzve me aftësi të kufizuara, duke u dhënë përparësi në punësim në tregun e hapur, me zbatim të sistemit të kuotave. Ky ligj përcakton detyrimin e punëdhënësit për të punësuar njerëz me aftësi të kufizuara.

Shërbimi kombëtar i punësimit (në tekstin e mëtejmë SHKP) sipas parimit të metodologjisë unike, mban evidencën e të dhënave të personave të papunë me aftësi të kufizuara, por për shkak se nuk ekziston detyrimi i regjistrimit në evidencën e këtij shërbimi, evidenca në fjalë, e cila kryesisht mbahet për të siguruar pasqyrën dhe trendet në tregun e punës, nuk është e plotë. Duhet të theksohet se Ministria e ekonomisë dhe zhvillimit rajonal disponon një bazë të të dhënave të ndërmarrjeve për rehabilitimin profesional dhe punësimin e personave me aftësi të kufizuara, si një formë e veçantë e punësimit dhe angazhimit të tyre në punë. Dhe në fund,

[92] „Personat me aftësi të kufizuara dhe rrethina "(2001) Handicep International and the Center for Research of Democratic Alternatives (CRDA), Beograd
[93] Kumtari Zyrtar i RS-së 36/2009

Administrata tatimore kontrollon obligimin e punësimit të personave me aftësi të kufizuara. Sipas të dhënave të Qendrës për orientimin e shoqërisë, Administrata tatimore, që nga fillimi i zbatimit të Ligjit mbi punësimin dhe rehabilitimin profesional të personave me aftësi të kufizuara, ka kryer 3080 kontrolle, gjatë të cilave ka lëshuar 2507 vendime mbi pagesën e dënimit në shumën prej 953.739.237.965 dinarëve dhe ka parashtruar 965 njoftime mbi inicimin e procedurës së kundërvajtjes. [94]

Sipas të dhënave të ERS-së, në një vit e gjysmë të punës, kanë gjetur punë 5.290 persona me aftësi të kufizuara. Përkundër kësaj, sipas të dhënave të ERS-së nga 31 tetori 2011, punë kërkojnë edhe 20.470 persona me aftësi të kufizuara, prej të cilëve 6.644 janë femra. Gati gjysma e personave me aftësi të kufizuara në evidencë të ERS-së, ka arsim fillor dhe tetëvjeçar, diplomën e shkollës së mesme ka 349, ndërsa fakultetin 259 sosh.

Sipas të dhënave të komunikuara, në vitin 2012 nga fondi buxhetor për inkurajim të punësimit të personave me aftësi të kufizuara do të ndahen rreth 800 milionë dinarë për masa dhe programe të ndryshme të mbështetjes për punësim, si dhe për masa të tjera të cilat janë në funksion të punësimit dhe të avancimit të pozitës së personave me aftësi të kufizuar në tregun e punës[95]. Me rëndësi për personat me aftësi të kufizuar janë masat e rehabilitimit profesional dhe masat e politikës aktive të punësimit e cila është duke u ndërmarrë nga Shërbimi kombëtar i punësimit, të cilat kryejnë shërbime të orientuara kah motivimi i tyre, avancimi i shkathtësive shoqërore, aftësimi për punë përkatëse, punësimi, ruajtja e punësimit, avancimi apo ndryshimi i karrierës profesionale.

Politika e pazhvilluar e punësimit dhe e trajnimit gjegjës profesional bëjnë që shumë persona me aftësi të kufizuara të përballen me varfëri dhe janë të detyruar të plotësojnë nevojat e tyre përmes sistemit të sigurimeve sociale. Por edhe këto të drejta shpesh nuk janë në gjendje t'i realizojnë ose t'i mbrojnë për shkak të barrierave arkitektonike, të cilat në shumë raste pengojnë qasjen në institucionet e mirëqenies sociale. Gjithashtu, këto institucione nuk u japin informata në lidhje me të drejtat që iu njihen, mënyrën sesi t'i realizojnë apo t'i mbrojnë. Nga ana tjetër, entet e mbrojtjes sociale nuk kanë kapacitet të mjaftueshëm dhe burime njerëzore për të përshtatur shërbimet e tyre për përdoruesit. Problem është edhe fakti se me buxhete nuk janë paraparë mjete të mjaftueshme. Prandaj, e drejta për ndihmë sociale, ndihmë të njëhershme financiare, kufizohet ashtu që një përdorues ka të drejtë t'i shfrytëzojë më së shumti deri në tre herë në vit.

Në bazë të ankesave të pranuara, Mbrojtësi i qytetarëve ka vërejtur dallime domethënëse në pozitën e personave me aftësi të kufizuara, varësisht prej zonës në të cilën ata jetojnë. Pozita është më e volitshme e qytetarëve me aftësi të kufizuara të cilët

[94] Botimi "Punësimi i personave me aftësi të kufizuara në Republikën e Serbisë " 2011, Qendra për orientim të shoqërisë, fq. 107

[95] Ministria e punës dhe politikës sociale me rastin e shënimit të Ditës ndërkombëtare të personave me aftësi të kufizuara - 3. 12. 2011.

jetojnë në zonat urbane në krahasim me ata që jetojnë në zona të vogla rurale ose zona më të largëta nga qendrat kryesore urbane. Sipas numrit të ankesave në vitin 2011, nga të cilat gjysma i janë dërguar nga qytetarët e qarkut të Beogradit nuk do të mund të arrihej në një përfundim të këtillë. Mirëpo, arsyeja e numrit më të vogël të ankesave e qytetarëve me aftësi të kufizuara që jetojnë jashtë Beogradit nuk është pse ata janë në gjendje më të mirë, por në fakti se në disa zona, njerëzit me aftësi të kufizuara nuk janë mjaft të njoftuar sa duhet mbi të drejtat e tyre, për më tepër, shumë prej tyre nuk kanë njohuri se ekziston mundësia që të kërkojnë ndonjë të drejtë që do të përmirësojë cilësinë e jetës së tyre.

Shteti duhet t'iu ofrojë të gjithëve ndihmën juridike, e në veçanti qytetarëve të cilët ballafaqohen me varfëri apo që kanë nevoja sociale. Sipas të dhënave mbi gjendjen sociale dhe ekonomike të personave me aftësi të kufizuara, atyre, si për shkak të paaftësisë së vet ashtu edhe për shkak të qasjes së vështirësuar apo të pamundësuar shërbimeve, kjo ndihmë është më e nevojshme në raport me qytetarët e tjerë. Republika e Serbisë ende nuk ka sjellë ligjin mbi të cilin rregullohet e drejta në ndihmën juridike pa pagesë, për shkak të të cilit personat me aftësi të kufizuara, posaçërisht atyre me paaftësi mendore, nuk mund t'i mbrojnë të drejtat e veta në mënyrë përgjegjëse as në procedurën gjyqësore, dhe as në procedurat të cilat zbatohen nga organet tjera shtetërore. Këtë fakt e vërtetojnë më shumë se dy të tretat e ankesave të pranuara në vitin 2011 në të cilat ankuesit cekin se për shkak të mosnjohjes së dispozitave dhe mungesës së mjeteve për angazhim të avokatit, nuk kanë kërkuar mbrojtje adekuate ligjore. Mbrojtësi i qytetarëve ka vërejtur edhe atë që veprimi i organeve gjatë ofrimit të punës dhe informimit të ankuesve mbi të drejtat dhe mënyrën e realizimit dhe mbrojtjes së tyre nuk është i kënaqshëm, por edhe atë që qytetarët nuk janë të informuar sa duhet mbi punën e shërbimit të ndihmës juridike.

Një mangësi serioze në praktikën e bartësve të pushtetit publik dhe legjislacionit janë zgjidhjet dhe praktika ekzistuese në lidhje me vërtetimin e aftësisë për punë. Në fakt, mospërputhja ndërmjet dispozitave dhe praktikës gjyqësore në procedurën e privimit të aftësisë për punë me nenin 12 të Konventës për të drejtat e personave me aftësi të kufizuara shkakton probleme në lidhje me realizimin e të drejtave të tjera të njeriut. Problemi kryesor është se privimi i plotë i aftësisë për punë kanë për pasojë një numër të madh të të rriturve me aftësi të kufizuara, e këta janë kryesisht njerëz me aftësi të kufizuara mendore dhe intelektuale, të cilave u është pamundësuar realizimi i të drejtës në punë dhe në bazë të punës. Qasja e këtillë sugjeron se pavarësisht harmonizimit të legjislacionit kombëtar me standardet ndërkombëtare të mbrojtjes së personave me aftësi të kufizuara, mungojnë masat e politikës dhe praktikave të koordinuara e cila do të avancohej me bashkëpunimin ndër-sektorial të bartësve të këtyre politikave dhe qasjen multi-disiplinore në zgjidhjen e problemeve të personave me aftësi të kufizuara.

Në ankesat Mbrojtësit të qytetarëve, personat me aftësi të kufizuara mendore apo intelektuale tregojnë se pavarësisht që paaftësia e tyre është e pamohueshme, për të përdorur masat afirmative, këtë gjendje duhet ta konfirmojnë me konstatimin e

ekspertëve në kuadër të sistemit të mbrojtjes pensionale invalidore, gjë që më herët nuk kërkohej. Megjithatë, këta ankues theksojnë se aftësia e kufizuar mendore / dëmtimi nuk konstatohet në bazë të Rregullores, ashtu siç bëhet me rastin e përcaktimit të përqindjes së dëmtimit fizik. Për shkak të këtij lëshimi të organit kompetent shtetëror, personat me këtë lloj të paaftësisë nuk mund të ushtrojnë të drejtat e tyre mbi bazën e invaliditetit - në ndihmë dhe kujdes të njerëzve të tjerë, shtesë për ndihmë dhe kujdes, ndihmës në punësim pasi që, me sistemin aktual, paaftësia e tyre nuk njihet si person me aftësi të kufizuar.

Për dallim nga vitet paraprake, gjatë vitit 2011, Mbrojtësi i qytetarëve mori më shumë ankesa në lidhje me punën e organeve të kujdestarisë në heqjen e aftësisë për punë, gjegjësisht caktimin e kujdestarisë, si dhe në çështjet e referimit për vendosje në një institucion të mbrojtjes sociale. Ankesa kanë paraqitur edhe kujdestarët edhe vetë personat me aftësi të kufizuara mendore / intelektuale.

Mbrojtësi i qytetarëve ka vërejtur se qendrat për punë sociale, kur veprojnë si organe të kujdestarisë, nuk mundësojnë përfshirjen e personave në procedurë. Më së shpeshti, për fatin e tyre, krahas punëtorëve profesional vendosin të afërmit, kujdestarët e ardhshëm. Punëtorët profesional të organit të kujdestarisë nuk u japin informata të plota kujdestarëve mbi mënyrën e ushtrimit të rolit të kujdestarit, por rolin e vet kontrollues ekskluzivisht përmes raporteve mbi punën të cilat kujdestari është i obliguar t'i parashtrojë. Mbrojtësi i qytetarëve ka konstatuar se organi i kujdestarisë e kryen veprimtarinë e vet kryesisht në mënyrë formale, në nivelin e procedurës së paraparë me ligj në këto raste, po individualizuar mundësitë e individëve dhe masat e domosdoshme të mbrojtjes së nevojshme për të zhvilluar veten në kuptimin shoqëror, me ç'gjë vazhdohet praktika që me privimin e aftësisë për punë të mbrohen në mënyrë më të mirë të të drejtës dhe interesit të individëve.

Qasja në objekte publike dhe shërbimeve për personat me aftësi të kufizuara është ende e vështirë. Ka pasur progres, sidomos në Beograd dhe në lidhje me heqjen e barrierave arkitektonike në mënyrë që personave me aftësi të kufizuara t'iu mundësohet qasja objekteve të administratës publike dhe të rrisin nivelin e qasjes në shërbime. Kështu, në tramvaje në linjën 22 në Beograd, kontrollorët u ndihmojnë personave në karrocë invalidore kur hyjnë, vendosen dhe kur dalin nga tramvaji. Tramvajet kanë pjerrinën e duhur për hyrjen dhe daljen e njerëzve me karrocë, si dhe hapësira të mjaftueshme dhe mekanizmi për vendosje dhe sigurim gjatë transportit të një personi me aftësi të kufizuar. Duhet të përmendet edhe shembulli i komunës Vraçar e cila ka financuar instalimin e ashensorëve në të vetmen pishinë në Serbi të cilën pavarësisht mund ta përdorin personat me aftësi të kufizuara.

Mirëpo, rastet e praktikës së mirë fatkeqësisht nuk janë veprime të rregullta në lidhje me përmirësimin e qasjes institucioneve publike dhe shërbimeve për personat me aftësi të kufizuara. Për më tepër, me ankesat qytetarët dëshmojnë se autoritetet publike kanë bërë ndonjë përparim të rëndësishëm. Në jetën e përditshme, njerëzit me aftësi të kufizuara janë të ballafaquar me problemin e qasjes në informata në

institucionet publike, sepse ata nuk janë të vendosura tabelat taktile, nuk mund të parashtrojnë kërkesa organeve në mënyrë të pavarur, pasi që formularët nuk janë në dispozicion në gjuhën Braille dhe nuk mund të kërkojnë ndihmë në mënyrë adekuate për mbrojtjen e të drejtave pasi që të shurdhrit dhe me vështirësi në dëgjimi nuk munden, p.sh. të kërkojnë ndërhyrjen e policisë. Punëtorët shëndetësor nuk janë të aftësuar sa duhet në gjuhën e shenjave, dhe nuk janë të siguruara në të gjitha objektet përkthyes të gjuhës së shenjave, që të tregon se nuk janë dhënë mundësi të barabarta për të ushtruar dhe mbrojtur të drejtat.

Në ankesat e individëve të paraqitura Mbrojtësit të qytetarëve, individët gjegjësisht organizatat e shoqërisë civile, vënë në pah dallimet ekzistuese në realizimin e të drejtave në sistemin e mbrojtjes sociale të invalidëve civil dhe ushtarak, të luftës dhe të paqes. Një numër i organizatave të shoqërisë civile organizuan protestën, 22 09 2011 para ndërtesës së Qeverisë së Republikës së Serbisë, duke kërkuar barazimin e të drejtave me invalidët ushtarak të luftës. Mbrojtësi i qytetarëve me praninë personal ka mbështetur protestën, si dhe aktivitetet e mëparshme të organizatave të orientuara kah Ministrinë e punës dhe çështjeve sociale, në marrjen e masave për të drejta të barabarta.

Gjatë vitit, përveç procedurave sipas ankesave, një vëmendje e veçantë i është kushtuar analizës së punës së organeve të pushtetit. Për të avancuar punën e vet në lidhje me realizimin e të drejtës së personave me aftësi të kufizuara, me rëndësi është kuptimi i drejtë i definicionit të paaftësisë e cila është e dhënë në Konventën e personave me aftësi të kufizuara dhe modelit social të paaftësisë i cili rrjedh nga ai definicion.

Konventa përcakton personat me aftësi të kufizuara si njerëz "të cilët kanë dëmtime afat-gjate fizike, mendore apo shqisore të cilat në bashkëveprim me barriera të ndryshme, mund të pengojnë pjesëmarrjen e plotë dhe efektive të këtyre personave në shoqëri mbi bazë të barabazisë me të tjerët." Strategjia për përmirësimin e gjendjes së personave me aftësi të kufizuara në Republikën e Serbisë përcakton si Qëllim të përgjithshëm 3: " shërbimet sociale, shëndetësore dhe të tjera të bazuara në të drejtat dhe nevojat e shfrytëzuesve t'i vë në dispozicion, në përputhje me metodat ndërkombëtarisht të pranuara bashkëkohore të vlerësimit të paaftësisë dhe të nevojave." Pra, Strategjia përcakton obligimin për një transformim gradual, por të detyrueshëm të sistemit të vlerësimit në mënyrë që të jetë funksional, në përputhje me sistemin që ofron mundësi dhe është i bazuar në aftësitë e personave me aftësi të kufizuara.

Braktisja e qartë e sistemit për vlerësimin i cili përdoret në procesin e realizimit të së drejtës në mbrojtje sociale apo pension dhe qasjes mjekësore të aftësisë së kufizuar në fushën e punës, do t'i kontribuonte si uljes së shkeljeve të të drejtave të caktuara të njeriut (në punë, punësimin) ashtu edhe zhvillimit të parimit të mbrojtjes së personit me aftësi të kufizuara-mos-diskriminimit dhe mundësive të barabartë.

Ligji për sigurimin pensional dhe invalidor definon: "dëmtimin fizik që ekziston kur tek i siguruari paraqitet humbja, dëmtim domethënës apo paaftësi e

konsiderueshme të organeve të caktuara ose të pjesëve të trupit, gjë që vështirëson aktivitetin normal të organizmit dhe kërkon më shumë përpjekje në arritjen e nevojave themelore."

Duke krahasuar definicionin e cekur ligjor me nocionin e invaliditetit sipas Konventës, e përbashkëta e dëmtimit trupor dhe invaliditetit është kohëzgjatja (e gjatë) dhe ekzistimi i ndonjë dëmtimi të caktuar, mirëpo çdo dëmtim trupor jo gjithmonë duhet të ketë si pasojë edhe pengimin e pjesëmarrjes së plotë në shoqëri dhe pjesëmarrje mbi bazë të barabartë me të tjerët. Arsyeja e kësaj është që dëmtimi trupor, si bazë për realizimin e të drejtës në sferën e sigurimit pensional është krijuar dhe zhvilluar në qasjen e sigurimit në rast të lëndimit në punë dhe sëmundjes profesionale. Qëllimi i këtij parimi ishte që të sigurohej dëmshpërblimi për punëtorët pas paraqitjes së rreziqeve sociale në lidhje me punën, për dëmin të cilin këta të punësuar kanë pësuar sipas urdhrit dhe për dobi të punëdhënësit të tyre. Është vërejtur se dëmtimi trupor te realizimi i të drejtave në sigurimin pensional edhe më tej konsiderohet si dëmshpërblim, kompensim për fitimin e humbur për shkak të invaliditetit.

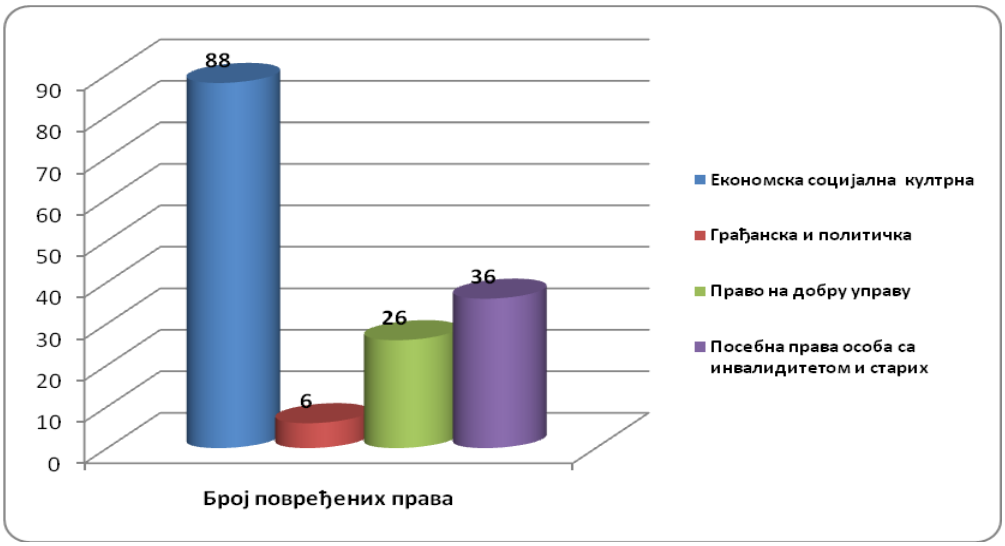
Me Ligjin mbi rehabilitimin profesional dhe punësimin e personave me aftësi të kufizuara i cili ishte miratuar në vitin 2009, është hequr dorë nga koncepti i mësipërm i kompensimit, gjegjësisht është futur një model social me të cilin insistohet në përfshirjen e personave me aftësi të kufizuara në jetën shoqërore nëpërmjet punës, në përputhje me aftësinë e mbetur të punës. Në praktikë dëshmohet se ky dallim në definicion tregon se nuk ka mirëkuptim të mjaftueshëm të organeve të ekspertizës, nuk është kryer edukimi i ekspertëve mjekësorë në të njëjtën kohë të cilët, në rend të parë, si rregull zbatojnë ekspertimin mjekësor nëpërmjet ekspertimit të dokumentacionit mjekësor dhe vlerësimin e gjendjes shëndetësore të personit, gjë që për pasojë direkte ka parandalimin e ligjshëm, të punësimit të personave me aftësi të kufizuara, gjegjësisht realizimin e të drejtës në pension. Me këtë zbulon një nga sëmundjet më të mëdha / mungesën e një sistemi për përcaktimin e një vlerësimi individual të nevojave të cilat rrjedhin nga dëmtimi.

2.5.2. Pasqyra strategjike e punës sipas ankesave në sferën e të drejtave të personave me paaftësi

Numri i përgjithshëm i procedurave të Mbrojtësit të qytetarëve në vitin 2011 në lidhje me shkeljen e të drejtave të personave me aftësi të kufizuara ishte 151. Prej tyre, qytetarët kanë paraqitur 145 ankesa, ndërsa me nismën e tij janë shtjelluar në 6 raste. Mbrojtësi i qytetarëve ka përfunduar punën në rastin e 71 ankesave (47%) ndërsa 80 ankesa (53%) janë ende në proces.

Pjesa më e madhe e ankesave (88) është në fushën e të drejtave ekonomike, sociale dhe kulturore, prej të cilave janë parashtruar 66 për shkak se qytetarët mendonin se u janë shkelur të drejtat nga sigurimi pensional dhe invalidor, 11 ankesa iu referoheshin shkeljeve të të drejtave për kompensim financiar për ndihmën dhe kujdesin ndaj një personi tjetër, ndërsa 3 ankesa të lëshimit, për shkak të mosnjohjes së të drejtës për kompensim më të madh për kujdesin dhe ndihmën një personi tjetër.

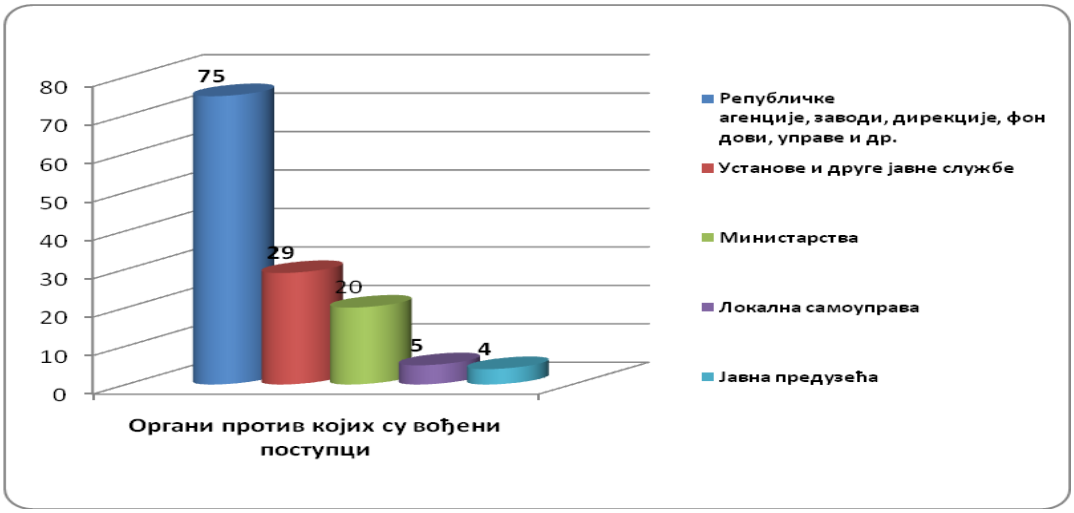
Grafiku 10. Llojet e të drejtave të shkelura



Shënim: Numri i të drejtave të shkelura është gjithnjë më i madh se numri i ankesave, pasi që shumë ankesa vënë në dukje shkelje të shumëfishta të të drejtave.

Numri më i madh i ankesave të pranuara vënë në pah shkeljet në punën e Fondit republikan të SPO (67), ente të mbrojtjes sociale (27), Ministrisë së shëndetësisë (3) ndërsa të tjerat iu referohen organeve të gjyqësorit, enteve në sferën e shëndetësisë, arsimit, Shërbimit kombëtar për punësim, Ministrisë së punës dhe politikës sociale, gjegjësisht organeve të tjera.

Grafiku 11. Ankesat sipas organeve ndaj të cilave është parashtruar ankesa



Shënim: Numri i organeve është gjithnjë më i madh se sa numri i ankesave pasi që ankesat individuale ndonjëherë vënë në dukje shkeljet e të drejtave të qytetarëve nga ana e më shumë se një organi.

Gjatë vitit 2011, Mbrojtësi i qytetarëve ka iniciuar 56 procedura të kontrollit të punës së organeve administrative. Pas procedurave të kryera të kontrollit dhe mbikëqyrjes, ka përfunduar puna në 40 lëndë dhe atë: ankesa është gjykuar si e pabazë (25), autoritetet kanë mënjanuar defektet (7), janë sjellë rekomandimet (7) dhe në një rast ankuesi u tërhoq.

Përveç punës me ankesat e parashtruara në vitin 2011, Mbrojtësi i qytetarëve ka vepruar edhe rreth ankesave të paraqitura në vitet e kaluara në gjithsej 31 raste, të cilat janë zgjidhur si në vijim: refuzuar si ankesa të pabazuara (12), defektet e mënjanuara nga ana e organit (8), mungesa e kompetencave të Mbrojtësit të qytetarëve (7), janë sjellë rekomandimet (2) dhe parashtruesi i ankesës ka hequr dorë (2).

2.5.3. Rezultatet e arritura të punës në vitin 2011

Në gjysmën e parë të vitit 2011 u publikua një *Raport special mbi gjendjen në institutet e mbrojtjes sociale për strehim të të moshuarve*, të bëra pas monitorimit të situatës në 13 institucionet e kujdesit social, qendra gerontologjike dhe shtëpi për pensionistët dhe të moshuarit. U konstatua se çështja e çmimit të shërbimeve është një nga çështjet më të ndjeshme, dhe përdoruesit në përgjithësi besojnë se çmimet janë shumë të larta për standardin dhe cilësinë e shërbimit që ofrohet për këtë çmim. Në veçanti është shprehur pakënaqësi me cilësinë dhe sasinë e ushqimit. Problemi më i madh është se kostoja e një ditë qëndrimi të përdoruesve në institucione për strehim të të moshuar vlerësohet në 947 dinarë, ndërsa çmimi i një ditë të akomodimit në spitale të përgjithshme është 2900 dinarë[96]. Me këtë rast, shërbimet të cilat i ofrojnë shtëpitë për të moshuarit janë shumë të ngjashme, prandaj dallimi në mjetet me të cilat disponojnë është shumë drastike. Për mbijetesën e mëtejme të qendrave gerontologjike është e domosdoshme që t'iu pranohen shpenzime në nivelin e shpenzimeve në spitalet e përgjithshme, pasi që me këtë realisht mbulohen shpenzimet ekzistuese. Lidhur me këtë, është e domosdoshme që të merren vesh Ministria e shëndetësisë dhe Ministria e punës dhe politikës sociale lidhur me këtë.

Me kërkesë të Komisarit të lartë për të drejtat e njeriut të Kombeve të Bashkuara, janë përgatitur përgjigje në pyetje rreth gjendjes ligjore dhe sociale të personave me aftësi të kufizuara në Serbi.

Një prej rezultateve të Mbrojtësit të qytetarëve i referohet hapjes së problemit të qasjes shërbimeve bankare dhe shërbimeve financiare për njerëzit me aftësi të kufizuara. Në fakt, pasi që OJQ-të kanë ngritur problemin me të cilin ballafaqohen personat me aftësi të kufizuara në sektorin e shërbimeve bankare dhe shërbimeve financiare, Mbrojtësi i qytetarëve ka iniciuar diskutimin dhe veprimet e organeve të cilat duhet të kontribuojnë zgjidhjes së këtyre problemeve. Është konstatuar se këta persona nuk janë në gjendje që në mënyrë të pavarur të menaxhojnë mjetet në llogarinë e një banke tregtare, qoftë si person fizik apo si përfaqësues i subjektit juridik. Fjala është për të verbrit, personave pa gjymtyrë të sipërme, njerëz me paralizë cerebrale, etj. pasi që iu pamundësohet që personalisht të nënshkruajnë dokumentet bankare. Mbrojtësi i qytetarëve zhvilloi një takim me përfaqësuesit e bankave tregtare, pas të cilës ai iu drejtua edhe guvernatorit të Bankës Kombëtare të Serbisë, duke pritur nga ai

[96] Çmimet në vitin 2010

që të marrë masa brenda kompetencave të tij, me të cilat do të eliminoheshin mangësitë në biznes bankar me klientët me aftësi të kufizuara.

2.6. QEVERISJA E MIRË[97]

2.6.1. Resori i të drejtave të njeriut, administratës shtetërore, vetëqeverisjes lokale, detyrat e besuara qeverisjes lokale dhe Kosova e Metohija

Në kuadër të këtij resori gjatë periudhës raportuese, numri më i lartë i ankesave nga qytetarët kishte të bënte me mosveprimin e autoriteteve lokale sipas vendimeve të tyre, e në disa raste madje edhe pas shkresave urgjente të dërguar nga Mbrojtësi i qytetarëve. Gjithashtu, pati vështirësi me ri-regjistrimin në libra amë të të lindurve për regjionin e Kosovës dhe Metohisë ndërsa pakënaqësia e qytetarëve u shpreh edhe në punën e kompanive të shërbimeve komunale lokale.

I Organet e vetë-qeverisjes lokale nuk zbatojnë vendime të veta

Një numër i ankesave të pranuara nga ana e Mbrojtësit të qytetarëve në vitin 2011 vuri në dukje dështimin e autoriteteve lokale të veprojnë sipas vendimeve të tyre, gjegjësisht zbatimin e akteve të plotfuqishme dhe të ekzekutueshme administrative. Këto raste kryesisht kishin të bënin me mosveprimin e organeve inspektuese të autoriteteve lokale lidhur me vendimet që janë sjellë gjatë kontrollit inspektues, për shkak të së cilës ankuesi theksonin se bëhen shkelje të të drejtave themelore të njeriut, përveç shkeljeve të dukshme të parimeve të qeverisjes së mirë dhe të rregullave të procedurës administrative.

***Shembulli 1.:* Pushteti lokal vetë ka mënjanuar mangësinë pas shkresës së Mbrojtësit të qytetarëve**

Ankuesi nga Negotini i është drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve me ankesë lidhur me veprimin e Inspekcionit për mbrojtjen e mjedisit të administratës komunale të Negotini pasi që nuk zbaton vendimin e vet, me të cilin kompanisë lokale të shërbimeve publike i ndalohet përdorimi i pompave për ngrohje deri në zbatimin e masave për mbrojtje nga zhurma të cilin ankuesi duron që prej disa viteve në banesën e vet. Pas procedurës së iniciuar nga ana e Mbrojtësit të qytetarëve, Inspekcioni për mbrojtjen e mjedisit i administratës komunale të Negotinit ka sjellë aktet e nevojshme për zbatimin e këtij vendimi dhe ka zbatuar ekzekutim të dhunshëm, ndërsa i gjithë problemi është zgjidhur në mënyrë pozitive kur janë ndërmarrë masa dhe është larguar burimi i zhurmës, gjegjësisht kur në vend të pompave të vjetra për ngrohje janë vendosur pompa të reja, të pazëshme. Në këtë mënyrë, kjo procedurë para Mbrojtësit të qytetarëve ka përfunduar me sukses, gjegjësisht është ndërprerë.

[97] Në vitin 2011 ka ardhur deri te disa ndryshime organizative në mënyrën e funksionimit të Mbrojtësit të qytetarëve. Resori i dikurshëm i "qeverisjes së mirë" tash është ndarë, sipas ligjit në fuqi mbi ministritë në 15 resore administrative, sipas të cilave tash përcillen ankesat e paraqitura të qytetarëve në kuadër të "qeverisjes së mirë"

Pason shembulli në të cilin organet e vetëqeverisjes lokale as pas shkresës urgjente, nuk kanë njoftuar Mbrojtësin e qytetarëve lidhur me veprimet sipas rekomandimit.

Shembulli 2.: **Organit të pushtetit lokal i është drejtuar rekomandimi për të mënjanuar mangësitë**

Ankuesi nga Çuprija i ka parashtruar një ankesë Mbrojtësit të qytetarëve në lidhje me dështimin e administratës komunale të komunës së Çuprisë sipas vendimit të saj për të hequr rrethojën e betonit dhe dorëzimin e posedimit, si dhe konkluzionit mbi lejimin e ekzekutimit të vendimit, të cilët janë miratuar në vitin 1995 dhe 1997, me moszbatimin e të cilit ankuesi i pamundësohet qasjes së nevojshme shtëpisë së vet.

Pas procedurës së iniciuar të kontrollit të rregullsisë dhe ligjshmërisë të punës së administratës komunale të Komunës së Çuprisë, Mbrojtësi i qytetarëve i ka drejtuar qeverisë komunale të Çuprisë rekomandimin që pa vonesë të ndërmerr të gjitha masat, për të ekzekutuar vendimin dhe konkluzionin mbi lejen e ekzekutimit të vendimit, ose që në pajtim me ligjin të sjellë një akti tjetër përkatës administrativ, dhe që organi në punën e ardhshme të zbatojë në mënyrë të shpejtë dhe efikase të vendimeve të organeve të veta, gjegjësisht të sigurojë zbatimin e vendimeve të tilla.

Afati për të vepruar sipas rekomandimit ka skaduar në vitin 2011, ndërsa administrata komunale e komunës së Çuprisë nuk ka njoftuar Mbrojtësin e qytetarëve lidhur me masat sipas rekomandimit.

II Riregjistrimi i vështirësuar në librat amë të të lindurve në territorin e Kosovës dhe Metohisë

Një numër i caktuar i qytetarëve i është drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve duke vënë në pah një problem me të cilin hasen në procesin e rinovimit të regjistrimit të lindjeve nga territori i Kosovës dhe Metohisë, të cilat kryhen përpara autoriteteve kompetente (shërbimeve të ofiqarisë) të njësisë së pushtetit vendor. Në disa raste, për aplikacionet e dorëzuara nuk është vendosur më gjatë se një vit, për shkak të së cilës qytetarëve u është pamundësuar të ushtrojnë të drejtat tjera (e drejta në dokumentet personale, vendbanim, ndihma financiare, etj.).

Pas inicimit të procedurës së kontrollit të ligjshmërisë dhe rregullsisë së punës së shërbimit të ofiqarisë JLS, lidhur me ankesat e paraqitura, organet kanë mënjanuar lëshimet në punë dhe kanë vendosur për kërkesat e paraqitura. Një shembull i tillë është veprimi i administratës së qytetit të Jagodinës e cila, pas shkresës së Mbrojtësit të qytetarëve, e njoftuan atë se për kërkesën e parashtruar është vendosur dhe se vendimi i është dorëzuar ankuesit.

III Pakënaqësia e qytetarëve me punën e ndërmarrjeve komunale

Një numër i caktuar i qytetarëve i janë drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve duke shprehur pakënaqësinë me punën e ndërmarrjeve të shërbimeve publike të themeluara

nga qeveritë lokale. Në vitin 2011, qytetarët janë ankuar në lidhje me kompanitë të cilat janë themeluar nga komunat apo qytetet për të kryer veprimtari në fushën e ngrohjes, ujit të nxehtë, ujësjellësit, gazit, shërbimeve, ngrohtoreve dhe termocentraleve, dhe shërbimeve të parkingut. Pakënaqësia ishte për shkak të çmimeve të larta të shërbimeve dhe të caktuara në mënyrë të paligjshme, shërbimit të dobët, mospërmbushjes së obligimeve kontraktuale, punës ilegale, etj.

IV Vetëdijesimi i qeverisë lokale mbi nevojën e zgjidhjes së problemeve të cilat janë nga fushëveprimi i kompetencave vetanake

Shembulli 1: Njoftimi i organet e vetëqeverisjes lokale për nevojën e zgjidhjes së problemit

Parashtruesi i ankesës nga Beogradi i ka vënë në dukje Mbrojtësit të qytetarëve për problemin me të cilin ballafaqohen banorët e rrugës Vëllezërit Grim në Beograd, sepse në lokacionin e përmendur nuk ekziston asnjë sistem për të definuar vendparkimin, gjegjësisht që nuk ka vendparkim të shënjuar, për shkak të së cilës njerëzit vuajnë dëme, ndërsa ankesat e tyre autoriteteve kompetente mbesin pa përgjigje.

Në lidhje me këtë rast, Mbrojtësi i qytetarëve i ka dërguar Sekretariatit të Transportit të qytetit të Beogradit një letër ku thekson rëndësinë e zgjidhjes së problemeve të cilat ankuesi i vë në pah në interes të banorëve të tjerë të kësaj pjese të Beogradit, si dhe të gjithë qytetarëve që përdorin zona të lartpërmendura.

Shembulli 2: Mendimi i parashtruar për organin e vetëqeverisjes lokale lidhur me ushtrimin e kompetencave vetanake

Në disa raste, Mbrojtësi i qytetarëve, me dërgimin e mendimit për pushtetin vendor, theksoi nevojën për të marrë masa, individualisht ose në bashkëpunim me organet tjera shtetërore, që qytetarëve t'u mundësohet realizimi dhe mbrojtja e të drejtave të tyre. I tillë është rasti me komunën Ljig, të cilës i është adresuar mendimi pasi që me veprimet e tyre ka mundësuar uzurpimin shumë-vjeçar të një rruge të pakategorizuar nga personat privat, për çka banorëve vendor u është pamundësuar përdorimi i saj.

KONKLUZIONET:

Problemet kryesore të cilat i janë parashtruar Mbrojtësit të qytetarëve në këtë sferë kanë të bëjnë me moszbatimin e vendimeve të qeverive lokale, gjegjësisht me mos-zbatimin e akteve të plotfuqishme dhe të ekzekutueshme administrative, me të cilave personave fizikë ose juridikë iu urdhërohen masa të caktuara; vështirësitë gjatë përtëritjes së regjistrimit të lindjeve në Kosovë dhe Metohi; pakënaqësitë lidhur me veprimet e ndërmarrjeve të shërbimeve komunale, si dhe problemet me zbatimin e kompetencave vetanake të qeverive lokale.

Në rastet kur vetë autoritetet nuk kanë identifikuar dhe mënjanuar lëshimet në punë (zbatimin e vendimeve dhe ri-regjistrimin e lindjeve në librat amë të lindjes), Mbrojtësi i qytetarëve, në përputhje me kompetencat e tij, autoriteteve lokale iu ka dërguar një rekomandim se si do të duhej të mënjanoheshin mangësitë e vërejtura apo me dhënien e mendimeve ka vepruar në mënyrë parandaluese, për qëllime të avancimit të punës së organeve të administratës dhe promovimit të mbrojtjes së të drejtave dhe lirive të njeriut.

Në lidhje me mosveprimin e autoriteteve lokale sipas vendimeve të veta dhe problemet e identifikuara në këtë lëmi, organeve të qeverisë lokale veçanërisht u janë rikujtuar parimet e qeverisjes së mirë dhe parimet e procedurës administrative të cilat parashohin detyrimin e qeverisë që atyre palëve t'u bëjë sa më të lehtë të mbrojnë të drejtat dhe interesat e tyre, duke marrë parasysh se realizimi i të drejtave dhe interesave të tyre ligjore të mos jetë në dëm të të drejtave dhe interesave ligjore të të tjerëve, dhe as në kundërshtim me interesat publike të përcaktuara me ligj. Gjithashtu është vënë në dukje se nga aspekti administrativ, zbatimi është qëllim i sjelljes së një akti administrativ dhe tërë procedurës administrative, dhe se vendimi përfundimtar përmes të cilit pala ka fituar të drejta të caktuara, gjegjësisht me të cilat palës mund t'i anulohen obligime të caktuara, anulohen apo ndryshohen vetëm në rastet e parashikuara me ligj.

Mbrojtësi i qytetarëve, në vitin 2011, në rastet kur për shkak të mungesës së kompetencave nuk është në gjendje të veprojë, por duke përdorur kompetencat e tij të ndërmjetësimit, si dhe të drejtën që me ofrimin e shërbimeve dhe këshillave të mira të veprojë në mënyrë parandaluese me qëllim të përmirësimit të punës së organeve administrative dhe promovimit dhe mbrojtjes së të drejtave të njeriut, organeve gjegjëse në autoritetet lokale u ka dërguar shkresa dhe mendime duke vënë në pah rëndësinë dhe urgjencën e zgjidhjes së problemeve brenda fushëveprimit të kompetencave të tyre.

Në situata të caktuara në të cilat kompetencat e Mbrojtësit të qytetarëve ishin të kufizuara, e kjo posaçërisht ka të bëjë me ankesat e qytetarëve në funksionimin e ndërmarrjeve komunale, ky organ në kuadër të kompetencave të tij këshilluese, ka udhëzuar ankuesit te autoritetet përkatëse të cilave mund t'iu drejtohen.

2.6.2. Resori i arsimit dhe shkencës, rinisë dhe sportit, kulturës, informimit dhe shoqërisë informative dhe pronës intelektuale

SFERA E ARSIMIT DHE SHKENCËS :

Numri më i madh i ankesave nga qytetarët iu referohet sjellje së institucioneve të arsimit të lartë gjatë konkurseve për bursa të studentëve, kredi studentore, për rezultatin dhe renditjen dhe pranimin në studime akademike dhe profesionale të shkallës së parë dhe të dytë. Një numër i ankesave ka të bëjë edhe me përafrimin e kualifikimeve akademike, profesionale apo shkencore, pastaj në procesin e akreditimit

dhe licencimit për universitetet, si dhe me njohjen e dokumenteve të huaja të arsimit të lartë.

Duke pasur parasysh që mbikëqyrja administrative mbi punën e institucioneve të arsimit të lartë bëhet nga Ministria e Arsimit dhe Shkencës, veprimi i Mbrojtësit të qytetarëve ka të bëjë me kontrollin e punës së Ministrisë kompetente, gjegjësisht në vërtetimin nëse Ministria kompetente ka vepruar në përputhje me ligjin dhe ka marrë masat e parashikuara me ligj për të mbrojtur të drejtat e studentëve . Në disa raste, kur kërkohet nga urgjenca dhe kur është në pyetje numri më i madh i ankesave të cilat vënë në dukje punë të paligjshme dhe të parregullt të institucionit, ndërsa ekziston mundësia e dëmit të pariparueshëm, Mbrojtësi i qytetarët iniciojnë procedurën e kontrollit të ligjshmërinë dhe rregullsisë së punës së institucionit.

E drejta në respektimin e ligjit dhe parimet e qeverisjes së mirë

Shembull 1: Studentët e fakultetit elektroteknik të Universitetit të Beogradit, kanë paraqitur ankesë Mbrojtësit të qytetarëve për shkak të, siç thuhet, shkeljes së LPA-së, shkeljes së parimit të qeverisjes së mirë, mosrespektimit të njoftimeve të veta të publikuara në faqet e internetit të Fakultetit në pajtim me Statutin e Universitetit. Në plotësimin e ankesës, është parashtruar Akti i Ombudspersonit të Universitetit, i cili pas procedurës së zbatuar, OU ka konstatuar lëshim në punën e Fakultetit elektroteknik dhe ka urdhëruar institucionin e cekur që të mënjanojë shkeljen e konstatuar të së drejtës së ankuesve, gjë që është shpërfillur. Prandaj, Mbrojtësi i qytetarëve ka iniciuar procedure e kontrollit të ligjshmërisë dhe rregullsisë në punë të Fakultetit elektroteknik, dhe ka kërkuar deklarimin lidhur me pohimet në ankesë. Procesi është në zhvillim e sipër.

Në vitin 2011, është shënuar një rritje në numrin e ankesave të studentëve në lidhje me funksionimin e institucioneve të arsimit të lartë. Është e qartë gjithashtu se qytetarët shpesh i parashtrojnë ankesa këtij organi para se t'i drejtohen organeve të cilat ushtrojnë kontrollin e punës së institucioneve të arsimit, ashtu që veprimet e Mbrojtësit të qytetarëve, përveç në rastet e jashtëzakonshme kur lejohet me Ligj, janë të kufizuara, gjegjësisht bazohet në grumbullimin e të dhënave mbi lëminë e cekur, me qëllim të shqyrtimit eventual dhe ndërmarrjes së veprimeve në planin e përgjithshëm, ndërsa ankuesit iu referohen organit i cili ushtron kontrollin e punës së institucioneve në fushën e arsimit. Gjithashtu, fitohet përshtypja se roli i Ombudspersonit të Universitetit, i cili kontrollon punën e Universitetit të Beogradit, njësive akademike të shkollimit të lartë në kuadër të Universitetit, subjekteve të tjera vartëse juridike dhe njësive organizative të Universitetit, gjegjësisht organeve, trupave dhe shërbimeve të, ende nuk është kuptuar dhe pranuar në mënyrë të duhur dhe në përputhje me rregulloret në fuqi.

SFERA E RINISË DHE SPORTIT:

Ankesat të cilat i ka pranuar Mbrojtësi i qytetarëve e të cilat iu referoheshin punës së Ministrisë së rinisë dhe sportit kanë të bëjnë heshtjen e administratës, gjegjësisht mungesën e vendimit të Ministrisë sipas kërkesave të qytetarëve brenda afatit ligjor. Mbrojtësi i qytetarëve, kur konstaton se janë plotësuar kërkesat e parashtruar me ligj, inicion procedurën e kontrollit të rregullsisë dhe ligjshmërisë së punës së Ministrisë, pas së cilës në të shumtën e rasteve, organi administrativ mënjanon mangësitë ndërsa procedura ndaj atij organi është ndërpritet.

E drejta në marrjen e vendimit në afatin ligjor

Shembull: Mbrojtësit të qytetarëve i është drejtuar ankesa në të cilën pohohen, gjë që rrjedh edhe nga dokumentet e bashkëngjitura, se Ministria e rinisë dhe sporteve ka sjellë një vendim me të cilin përkitazi me procedurën administrative ka anuluar vendimin e vet për të ndryshuar personin e autorizuar për të përfaqësuar klubin e futbollit "Jedinstvo" nga Stara Pazova. Në të njëjtën kohë, Ministria e rinisë dhe sporteve nuk ka arritur që sipas detyrës zyrtare, e në pajtim me Ligjin mbi procedurën e përgjithshme administrative, t'i anulojë edhe pasojat e anulimit të atij vendimi, gjegjësisht të anulojë dy vendime të ministrisë të cilat janë sjellë në bazë të vendimit të kontestuar. Shprehimisht thuhet se parashtruesi i ankesës i ka dërguar Ministrisë së rinisë dhe sportit kërkesën që të publikojë vendimet e anuluara, por deri në ditën e parashtrimit të ankesës Mbrojtësit të qytetarit, përkundër urgjencës, Ministria e rinisë dhe sporteve nuk ka vendosur për këtë kërkesë.

Pas procedurës së iniciuar nga Mbrojtësi i qytetarëve, Ministria ka anuluar edhe vendimet e lëndës, prandaj pas shkresës së ankuesit me të cilën ka njoftuar këtë organ se është i kënaqur me veprimin e MQ, procedura është ndërprerë.

Organi shtetëror nuk vendos sipas kërkesave të qytetarëve në mënyrë të duhur dhe nuk respekton të drejtën e qytetarëve për informim

Shembull: Ankuesit kanë paraqitur ankesa Mbrojtësit të qytetarëve, me të cilët është vënë në pah mosveprimi i Ministrisë së rinisë dhe sportit (në tekstin MRS) sipas kërkesave për dhënien e çmimit kombëtar për sport, gjegjësisht mosdhënies së njoftimit dhe arsyetimit të veprimeve të mëtejshme sipas tyre.

Ankuesit, përmes degëve të federatave kompetente kombëtare, gjatë vitit 2007 i janë drejtuar MRS-së me shkresa dhe kërkesa për ndarjen e çmimeve kombëtare për sport, si sportistë që kanë arritur rezultate të dalluara sportive. Në të njëjtën kohë, ankuesit më vonë i janë drejtuar drejtpërsëdrejti MRS-në me kërkesa të ofruar informata lidhur me veprimin sipas kërkesave të tyre për ndarjen e çmimeve kombëtare sportive, në vitet 2008 dhe 2009. Megjithatë, nga MRS nuk kanë marrë asnjë njoftim, si për të drejtat e tyre, ashtu edhe për masat sipas kërkesës së tyre.

Pas procedurës së zbatuar, Mbrojtësi i qytetarëve ka konstatuar se MRS ka bërë një lëshim në punë në dëm të të drejtave të ankuesve, sepse, duke shkelur parimet e qeverisjes së mirë, nuk i është përgjigjur kërkesave të degëve kompetente të federatave kombëtare sportive, që ankuesve t'u ndahen çmime sportive kombëtare, si dhe në letrat që me këtë rast u kanë dërguar ankuesit.

Bazuar në mangësitë e identifikuara, Mbrojtësi i qytetarëve i ka dërguar një

rekomandim MRS-së që pa vonesë, brenda kompetencave të saj ligjore, t'iu përgjigjet me arsyeshmëri kërkesave të degëve kompetente të federatave kombëtare sportive për t'iu dhënë ankuesve çmime sportive kombëtare, si dhe në shkresat të cilat ankuesit i kanë dërguar me këtë rast.

Afati i fundit për të vepruar sipas rekomandimeve ka skaduar në mars të vitit 2011, megjithatë, MRS-ja edhe pas urgjencës së dërguar, nuk ka njoftuar Mbrojtësin e qytetarëve lidhur me masat sipas rekomandimit.

SFERA E KULTURËS

Mbrojtësi i qytetarëve ka pranuar një numër të ankesave për punën e Ministrisë së kulturës, informimit dhe shoqërisë së informacionit në procedure e marrjes së vendimeve mbi dhënien e çmimeve për kontributin superior kulturës kombëtare gjegjësisht kulturës së pakicave kombëtare. Duke vepruar mbi këto ankesa, Mbrojtësi i qytetarëve i ka kërkuar Ministrisë të deklarohet mbi pohimet në ankesë në mënyrë që të sigurojë të gjitha të dhënat e nevojshme për veprim të mëtejshëm dhe ndërmarrje eventuale të masave nga kompetencat e këtij organi. Procedura është në vazhdim e sipër.

2.6.3. Resori i punës

Në kuadër të resorit të punës, gjatë periudhës raportuese, ashtu si edhe në vitet paraprake, më të shpeshta kanë qenë ankesat e qytetarëve lidhur me realizimin e të drejtës së tyre punë, shmangien e punëdhënësve që të paraqesin punëtorët e angazhuar në sigurimin e detyrueshëm social, kohëzgjatjen e punës, mos-pagesën e pagave, etj.

Ushtrimi i të drejtës për punë

Gjatë vitit 2011, qytetarët me numër të madh të ankesave i janë drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve duke vënë në dukje problemet e ushtrimit të së drejtës për punë dhe të drejtave bazuar në punë. Numri më i madh i ankesave kishte të bënte me mosrespektimin e dispozitave të Ligjit mbi punën nga ana e punëdhënësve privat, e në numër më të vogël të rasteve, qytetarët kanë shprehur pakënaqësi për shkak të shkeljeve të drejtave të tyre në bazë punës në organet e administratës shtetërore, shërbimeve publike dhe organeve të njësive të vetëqeverisjes lokale.

Qëndrimi mbizotërues i qytetarëve është që edhe më tej në Serbi puna fitohet dhe mbahet duke i falënderuar përkatësisë partiake, familjare apo ndonjë lidhjeje tjetër të ngjashme. Kur bëhet fjalë për gjetjen e punës gjegjëse, numri i caktuar i ankesave ka të bëjë me zbatimin jo të rregullt apo të jashtëligjshëm të konkursit për pranim në marrëdhënie pune, ku ankuesit, përveç pakënaqësisë së shprehur me përzgjedhjen e kandidatit, jo rrallë vinin në pah edhe mangësitë procedurale, siç ishin ato ku organet fare nuk japin njoftim mbi kandidatin e përzgjedhur, ose nuk vendosin sipas ankesës së kandidatit që ka marrë pjesë në konkurs.

Puna ,,në të zezë''

Mbrojtësi i qytetarëve shpesh ka vënë në pah edhe problematikën gjithnjë më të gjerë të ,,punës në të zezë'', gjegjësisht shmangien e paraqitjes së punëtorëve të angazhuar për sigurime sociale të obliguara. Në këto raste, punëtorët e angazhuar janë pa të ardhura të rregullta, pa kontribute dhe tatime të paguara, pa të drejta elementare në bazë të punës, të ballafaquar me dilemën nëse duhet të paraqesin punëdhënësin dhe të rrezikojnë vendin e punës, ose të mbesin në punë të pa paraqitur, gati pa asnjë të drejtë.

Marrëdhënia e punës në kohë të caktuar

Numri më i madh i ankesave është i lidhur me kohëzgjatjen e punës me kohë të caktuar. Edhe pse me Ligjin mbi punë, marrëdhënia e punës me kohë të caktuar është e kufizuar në një vit, të punësuarit këtë statut e mbajnë edhe për shumë vite. Është vërejtur që punëdhënësit në përpjekje për të shmangur zbatimin e kësaj dispozite ligjore, nënshkruajnë kontrata për punë me të punësuarit duke i sistemuar në vende të tjera të punës, e në të vërtetë ata vazhdojnë të kryejnë punë të njëjta.

Mospagesa e të ardhurave dhe të ardhurave të tjera dhe shmangia e pagesës së kontributeve

Numrit të madh të qytetarëve iu është rrezikuar ekzistenca me mospagesën apo pagesën jo të rregullt të të ardhurave. Theksi, në numrin e madh të ankesave, i është dhënë mosrespektimit të të drejtave të të punësuarve dhe në të ardhura të tjera, si kompensim i të ardhurave gjatë kohës së paaftësisë së përkohshme për punë, kompensim për punë jashtë orarit, për punë të natës, mospagesa e shpërblimeve jubilare, mospagesa e pensioneve e të ngjashme. Edhe pse është obligimi ligjor i punëdhënësit që të sigurojë të punësuarit me sigurim social të obliguar dhe të kryej pagesën e kontributeve, të shpeshta janë shkeljet të këtyre obligimeve ligjore, për shkak të së cilës numri i madh i qytetarëve nuk ka në tërësi të rregulluar shërbimin e sigurimit dhe nuk mund të realizoj të drejtën e plotë për pension.

Shembull: Mbrojtësi i qytetarëve duke vepruar sipas ankesës së qytetarit nga Vrshaci, dorëzuar për shkak të veprimit, gjegjësisht mosveprimit të Ministrisë së mbrojtjes sipas kërkesës së tij për llogaritje dhe pagesën e kontributeve për sigurimin invalidor dhe pensional, konstatoi që Ministria e mbrojtjes ka bërë lëshim në punë e cila shkaktoi shkeljen e të drejtës së ankuesit në bazë pune dhe sigurimit invalidor dhe pensional,sepse nuk ka vepruar në mënyrë efikase dhe nuk ka ndërmarrë masa adekuate që të llogaris dhe paguajë kontributet e përvojës së punës të cilat ai ka realizuar si person civil i dërguar në punë jashtë shtetit. Mbrojtësi i qytetarëve i ka rekomanduar Ministrisë që pa vonesë të ndërmerr masa që të mënjanojë lëshimin në punë të organeve të administratës në dëm të ankuesit.

Ministria e mbrojtjes në tërësi ka vepruar në harmoni me propozimin e Mbrojtësit të qytetarëve, pas së cilës janë siguruar kushtet që procedura të përmbyllet.

Inspekcioni i punës

Numri më i madh i ankesave i referohet veprimeve të inspekcionit të punës, më së shpeshti, siç ceket, për shkak të angazhimit të pamjaftueshëm të këtij organi ose mos ndërmarrjen e masave ligjore adekuate në procedurat e kontrolleve inspektuese. Ankuesit jo rrallë i drejtohen Mbrojtësit të qytetarëve kur inspekcioni i punës shpallet jokompetente për të vepruar sipas ankesave të tyre (më së shpeshti për shkak të rrethanës ku ankuesi në çastin e paraqitjes së ankesës nuk është më në marrëdhënie pune) ose kur ky organ refuzon kërkesën e tyre për shtyrje të ekzekutimit të vendimit për ndërprerjen e kontratës së punës, dhe në rastet kur inspekcioni i dorëzon parashtruesit të ankesës, gjegjësisht ankuesit, lajmërimin që në procedurat e kryera të kontrollit inspektues nuk janë vërtetuar parregullsitë te punëdhënësi, kur ankuesi nga Mbrojtësi i qytetarëve pret vlerësimin e rregullsisë përmbajtësore të vendimeve të tilla, e që nuk është në kompetenca të këtij organi.

Gjatë analizës së kompetencave të Inspekcionit të punës, Mbrojtësi i qytetarëve ka konstatuar se këtij organi të administratës duhet zgjeruar fushëveprimin e kompetencave dhe masave të cilat inspektori i punës është i autorizuar t'i shqiptojë, që të ketë mundësi të sigurojë mbrojtje më efektive të punëtorëve. Në bashkëpunim me Inspekcionin e punës, propozimi i masave do t'i dorëzohet Qeverisë së Republikës së Serbisë në formë të iniciativës.

Vendosja mbi të drejtat e të punësuarve në procedurë administrative

Duke pasur parasysh kompetencat e Mbrojtësit të qytetarëve, në këtë vend duhet përmendur edhe ankesat që kanë të bëjnë me organet e administratës shtetërore dhe bartësve të tjerë të kompetencave publike.

Në këto ankesa vihen në dukje zbatimi jo i rregullt dhe jo ligjor i procedurave administrative në të cilat vendoset për të drejtat dhe obligimet e të punësuarit, inicimin dhe udhëheqjen e procedurës disiplinore, mosveprimin sipas vendimeve të organeve të shkallës së dytë ose mos ndërmarrjen e masave adekuate me qëllim të avancimit të pozitës së të punësuarve ndaj të cilave shteti ka obligime të caktuara.

Shembull: Ankuesja nga Uzhica cek dhe nga dokumentacioni i dorëzuar rrjedh, që Enti republikan i gjeodezisë (ERGJ), duke vendosur mbi të drejtat dhe obligimet e ankueses nga marrëdhënia e punës, nga fillimi i vitit aktual disa herë solli vendimin mbi sistemimin e saj brenda organit si dhe mbi koeficientin për llogaritje dhe pagesë të të ardhurave. E pakënaqur me veprimin e organit, ankuesja cek që në secilin vendim ka parashtruar ankesë Komisionit të Qeverisë për Ankesa,e cila në procedurat e shkallës së dytë anulonte vendimet e shkallës së parë dhe lënda kthehej në rishqyrtim. Mirëpo, nga pohimet e ankesës, dhe nga dokumentacioni i dorëzuar më tej, rrjedh që ERGJ në procedurat e përsëritura nuk i është përmbajtur udhëzimeve dhe qëndrimeve të Komisionit për Ankesa, duke sjellë çdo herë vendime për të cilat ankuesja pohon se janë identike ose me përmbajtje të ngjashme

me ato të cilat janë të refuzuara në procedurat e shkallës së dytë, për të cilën arsye procedura zgjatë shumë dhe ankuesja pëson dëme. Mbrojtësi i qytetarëve ka iniciuar procedurën e kontrollit të ligjshmërisë dhe rregullsisë së punës së ERGJ. Procedura ende vijon.

Mosveprimi sipas vendimit të gjykatave

Nga ana tjetër, në situata kur ankuesi në procesin gjyqësore tenton të realizojë mbrojtjen e të drejtës nga marrëdhënia e punës, mosveprimi sipas aktgjykimeve fuqiplote dhe të ekzekutueshme të vendosura në dobi të (ish) të punësuarve krijon pasiguri tërësisht të arsyetuar ligjore, gjë që krijon përshtypje se për shkelje të ligjit, pa mund të madh mund të kalohet pa u dënuar. Si problem të veçantë duhet cekur pamundësinë e ekzekutimit të aktgjykimeve fuqiplote të gjykatës për shkak të bllokimit të xhirollogarisë së punëdhënësit.

Shembull: Mbrojtësi i qytetarëve duke vepruar sipas ankesës së ankueses nga Banovci – Danub, e cila ju ka drejtuar e pakënaqur për shkak të mosveprimit të punëdhënësit të saj, BL Banovci Danub, komuna Stara Pazova, me vendim të gjykatës të miratuar për konflikt pune, vërtetoi që bashkësia lokale Banovci Danub nuk veproi sipas aktgjykimit fuqiplotë dhe ekzekutues të gjykatës së Apelit në Novi Sad, me anë së cilës BL Banovci Danub obligohet që ankuesen ta sistemojë në punët dhe detyrat e punës sipas kualifikimit, diturisë dhe aftësisë përkatëse, të kompensoj dëmin në emër të të ardhurave të pa paguara, të paguaj kontribute të tjera për sigurim social të obliguar dhe të paguaj shpenzimet gjyqësore.

Pas procedurës së zbatuar të kontrollit të ligjshmërisë dhe rregullsisë së punës së BL Banovci Danub, Mbrojtësi i qytetarëve i dërgoi BL Banovci Danub rekomandimin që është e nevojshme që BL Banovci Danub të ndërmerr pa vonesë masat e nevojshme për ekzekutimin e aktgjykimit fuqiplotë dhe të ekzekutueshëm të gjykatës së Apelit në Novi Sad. Në afatin e caktuar të veprimit sipas propozimit BL Banovci Danub ka lajmëruar Mbrojtësin e qytetarit për masat e ndërmarra me qëllim të veprimit sipas rekomandimeve të këtij organi dhe zgjidhjes së statusit të punës-juridike të ankueses. Në rastin konkret, ankueses i është ofruar përmbyllja e aneks kontratës për punën.

Ndërprerja e marrëdhënies së punës

Të shpeshta janë ankesat në të cilat qytetarët tregojnë për ndërprerjen joligjore të marrëdhënies së punës. Edhe këtu duhet përmendur që qytetarët jo rrallë mendojnë që janë shkarkuar, përkatësisht që nuk iu është vazhduar kontrata për punë në kohë të caktuar, për arsye të ndonjërës nga bazat e diskriminimit, që vërtetohet në procedurat para gjykatës kompetente.

Konkluzionet

Në bazë të përvojës dhe njohurive të cilat i ka fituar Mbrojtësi i qytetarëve duke analizuar ankesat që kanë të bëjnë me shkelje të të drejtave në bazë të punës dhe deklarimeve të organeve ndaj të cilave është iniciuar procedura e kontrollit, mund të konkludohet që ndryshimet e disa rregullave mund të kontribuojnë në përmirësimin e kushteve më të mira për kontrollin e ligjshmërisë së punës së punëdhënësve dhe përmbushjen e obligimeve të pranuara nga kontrata në raport me të punësuarit, por është i domosdoshëm edhe efikasiteti më i madh në udhëheqjen e procedurave të kundërvajtjes, në mënyrë që shkelësit e ligjit të jenë të dënuar shpejtë dhe me shembull për shkeljet e kryera. Për inspektime më efikase të kontrollit të punës e dëshirueshme është ngritja e numrit të inspektorëve, përmirësimi i kushteve teknike për punë, ndryshimi i akteve ligjore, me theks të veçantë në nevojën e ndryshimit të dispozitave që do të mundësonin verifikimin dhe dënimin e punës faktike - punës në të zezë (që kontratat e punës të gjenden në lokalet afariste të punëdhënësit, që kontratat e lidhura të regjistrohen te organet shtetërore përkatëse), si dhe që inspektorët të marrin kompetenca më të mëdha, siç është kompetenca që të kërkojnë inspektimin e dokumenteve personale.

Duhet të ceket që moszbatimi ose zbatimi i gabuar i akteve ligjore që rregullojnë punësimin, punën dhe marrëdhëniet e punës ka ndikim të drejtpërdrejtë në ekzistencën e qytetarëve për çka është i nevojshëm kontrolli konstant, me kohë i zbatimit të këtyre akteve ligjore, ndërmarrja e masave adekuate me qëllim të parandalimit të keqpërdorimit të këtij lloji dhe ndëshkimi i forcuar për çdo lloj të shkeljes.

2.6.4. Resori i mbrojtjes sociale

Në lëmin e mbrojtjes sociale, ankesat e qytetarëve në vitin 2011 kishin të bënin me të ashtuquajturën heshtje e organeve, gjegjësisht mos-vendosjes së organeve të shkallës së parë sipas kërkesave të qytetarëve për realizimin e të drejtave nga lëmia e të kujdesit social, si dhe në mos-vendosje të organeve të shkallës së dytë sipas ankesave të qytetarëve në afat të paraparë ligjor.

Veprimet e Mbrojtësit të qytetarëve në shumicën e rasteve kishin të bënin me inicimin e procesit të kontrollit të ligjshmërisë dhe të rregullsisë në punën e organeve të shkallës së dytë, Ministrisë së punës dhe politikave sociale për shkak të mos-vendosjes sipas ankesave në vendimet e organit të shkallës së parë, deri sa ankesat që kishin të bëjnë me punën e organeve të shkallës së parë për arsye të mos-vendosjes sipas kërkesave për realizimin e të drejtave nga lëmia e mbrojtjes sociale, në shumicën e rasteve janë të refuzuara si të parakohshme, kurse qytetarët janë udhëzuar tek organet gjegjëse të cilave mund t'iu drejtohen.

Mos-vendosja sipas ankesave në afatin e paraparë me ligj

Shembull: Mbrojtësi i qytetarëve ka pranuar ankesë në punën e Ministrisë së punës dhe politikës sociale, për arsye të mos-vendosjes sipas ankesës së paraqitur në vendimin e Qendrës për punë sociale në Preshevë, në afat të paraparë me ligj. Duke

vepruar sipas ankesës së përmendur, Mbrojtësi i qytetarëve ka iniciuar procesin e kontrollit të ligjshmërisë dhe rregullsisë së punës së Ministrisë së punës dhe politikës sociale, pas së cilës Ministria gjegjëse vendosi sipas ankesës së ankueses dhe nxori vendimin përkatës. Ankuesja informoi Mbrojtësin e qytetarëve se gjatë me veprimet pasuese të Ministrisë së punës dhe politikës sociale është eliminuar mangësia në punë e cekur në ankesë, dhe se procedura para organit është ndërprerë.

Sigurimi invalidor dhe pensional

Mbrojtësi i qytetarëve në prill të vitit 2011 i dorëzoi fondit Republikan për sigurimin invalidor dhe pensional (në tekstin e mëtejmë: Fondi) rekomandime me qëllim të mënjanimit të lëshimeve në punë. Në fakt, në bazë të procedurave të zhvilluara të kontrollit të rregullsisë së punës së Fondit, janë vërejtur disa mangësi të cilat, duke marrë parasysh shpeshtësinë e tyre, nuk mund të konsideroheshin si lëshime të njësive të veçanta organizative.

Janë konstatuar këto mangësi:

Procedurat te organet e shkallës së parë dhe të dytë të Fondit janë të stërzgjatura pa arsye

Mbrojtësi i qytetarëve ka vërtetuar që ankuesit në vendimet sipas kërkesave për realizimin e të drejtave të sigurimit invalidor dhe pensional, si dhe në bazë të ankesave të dorëzuara, presin edhe me disa muaj ose vite. Pas inicimit të procedurës nga ana e Mbrojtësit të qytetarëve, Fondi më së shpeshti ka vepruar sipas kërkesës dhe ka sjellë vendime, për të cilën arsye ankuesit e kanë përjetuar Mbrojtësin e qytetarëve si dikush që,,kërkon'' te Fondi që të bihet vendimi për pensione, që është e patolerueshme, duke marrë parasysh kompetencat e Mbrojtësit të qytetarëve, si organ i pavarur shtetëror i cili mbron të drejtat e qytetarëve dhe kontrollon punën e organeve të administratës shtetërore dhe organeve dhe organizatave të tjera, ndërmarrjeve dhe ente të cilave u janë besuar kompetencat publike (neni 1, paragrafi 1 i Ligjit për Mbrojtësin e qytetarëve).

Me qëllim të mënjanimit të mangësisë së përmendur, Fondit i është dorëzuar rekomandimi që të sigurojë që vendimet për secilën kërkesë ose ankesë të sillet në afat të arsyeshëm, pa vonesë, e në çdo rast më së voni në afatin e paraparë ligjor. I njëjti rregull do të zbatohet edhe për përgjigjet në shkresat e qytetarëve ose përgjigjet në shkresat zyrtare. Nëse për arsyet objektive, për shkak të kompleksitetit të procedurës, gjegjësisht pyetjeve të iniciuara, vendimi nuk mund të sillet në afat të paraparë, Fondi për këtë patjetër do njofton qytetarin dhe ndërmerr të gjitha masat në dispozicion që vendimi të sillet sa më parë.

USHTRIMI I VËSHTIRËSUAR I SË DREJTËS PËR PENSION FAMILJAR

Shembull: Ankuesja ka dorëzuar ankesën lidhur me pamundësinë e ushtrimit të së drejtës për pension familjar për vajzën e saj, pas vdekjes së babait. Ankuesja ka cekur që administrata sociale e një shteti të jashtëm disa herë i është drejtuar fondit Republikan për sigurim invalidor dhe pensional për shkak të moszgjidhjes sipas kërkesës së dorëzuar për pensionin familjar, por pa sukses. Pas inicimit të procedurës së kontrollit të ligjshmërisë dhe rregullsisë së punës së Fondit, është marrë sqarimi në të cilin është cekur që procedura për realizimin e të drejtës për pension familjar është iniciuar me format për lidhje te organet Çeke për sigurim social në vitin 2007, e të cilat i janë dorëzuar Fondit, Departamentit për sigurim social dhe invalidor sipas marrëveshjeve ndërkombëtare. Pasi që nuk është dorëzuar i tërë dokumentacioni i nevojshëm, organi çek i sigurimit social ka kërkuar plotësime. Njëkohësisht, organi Çek i sigurimit social ka kërkuar vërtetimin e përvojës së punës të cilën i siguruari i ndjerë e ka realizuar në Serbi, gjë që është dorëzuar. Pasi që nga Çekia nuk vinin faktet e kërkuara, me konkluzionin e sigurimit të dëshmive e vitit 17.6.2010, përsëri janë kërkuar.

Duke marrë parasysh se procedura është iniciuar në vitin 2007 e nuk është përfunduar deri më 2010, kur ankuesja i është drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve, nga Fondi është kërkuar që të veprojë sipas rekomandimeve të dorëzuara dhe përfundojë procedurën.

Fondi pas kësaj ka informuar Mbrojtësin e qytetarëve se pas dorëzimit të fakteve jo të plota nga organet Çeke, më 18.10.2011 është sjellë vendimi i përkohshëm me të cilin është vërtetuar e drejta në pension familjare deri në dorëzimin e librezës ushtarake për të ndjerin dhe vërtetimeve shkollore për fëmijën që merr pensionin familjar. Në këtë mënyrë, në vitin 2011 është përfunduar procedura sipas kërkesës së dorëzuar në vitin 2007.

Mos azhurniteti i evidencës nga librat amë bën që Fondi shpesh t'ua kalojë qytetarëve obligimin e dorëzimit të të dhënave dhe/ose pagesën e përsëritur të kontributeve dhe në këtë mënyrë mbulon mungesën e të dhënave për të cilat duhet të mbajë evidencë

Në bazë të pohimeve nga ankesa dhe procedurave të kryera, Mbrojtësi i qytetarëve ka vërtetuar që organet gjegjëse nuk posedojnë evidencën e rregullt mbi kontributet e paguara, datës së fitimit dhe ndërprerjes së cilësisë së të siguruarit, kohëzgjatjes së sigurimit, vlerës së paguar të kontributeve, për të cilën arsye Fondi obligimin e dorëzimit të të dhënave të nevojshme e zhvendos te qytetarët, gjegjësisht obligon qytetarët me pagesa të kontributeve që i paguan njëherë. Në lidhje me mangësitë e konstatuara, Fondit i është rekomanduar të mbajë evidencë azhure dhe të rregullt të të siguruarve, obliguesve të pagesës së kontributeve, dhe shfrytëzuesve të të drejtave dhe të verifikojë saktësinë e të dhënave të vendosura në paraqitjet për evidencën amë, në mënyrën e paraparë me ligj.

Gjithashtu, një prej problemeve të mëdha është edhe kur kontributet nuk janë paguar nga punëdhënësi, prandaj kërkohet të paguhen nga i siguruari, sepse organet përgjegjëse për kontrollim e pagesës së kontributeve (deri më 2003 RFPIO kurse prej 2003 Administrata tatimore), nuk kanë vepruar në harmoni me Ligjin.

I shpeshtë është problemi te vërtetimi i përvojës së punës, të realizuar në republika të tjera ose shtete të tjera, si dhe vërtetimi i përvojës së punës të realizuar në Serbi. Disa procedura zgjasin shumë, sepse bartësi i huaj i sigurimit nuk vërteton përvojën e realizuar, me ç'rast Fondi PIO mund vetëm të dërgoj urgjenca dhe lutje organeve të shteteve të jashtme. Në këto raste as Mbrojtësi i qytetarëve nuk mund të përfundoj procedurat sipas ankesave, sepse ankuesi nuk mund të jetë i kënaqur me veprimet e organit, duke marrë parasysh se nuk ka marrë vendimin mbi pensionin.

Fondi obligon qytetarët në rikthimin e shumës së mbipaguar të pensionit, të shkaktuar nga lëshimet në punën e Fondit

Është vërejtur që, për shkak të lëshimeve në punën e Fondit, janë shkaktuar situata të cilat ankuesve u është kumtuar vendimi me të cilin është zëvendësuar vendimi i përkohshëm, por në shumën më të vogël nga shuma sipas vendimit të përkohshëm. Te situata të këtilla, Fondi ka njoftuar ankuesit se është krijuar një borxh i cili duhet kompensuar. Në raste kur ka ndodhur lëshimi në punën e nëpunësve të Fondit, i cili pasqyrohet negativisht në të drejtat dhe interesat e qytetarëve, Fondit i është rekomanduar të kërkoj falje dhe pasojat e lëshimeve t'i mënjanojë në mënyrën më të shpejtë të mundshme, kurse qytetarët t'i udhëzojë në mjete përkatëse ligjore.

Shembull: Me vendimin e përkohshëm gabimisht është përcaktuar shuma e pensionit, ankuesja obligohet të rikthejë shumën e paguar

Ankuesja i është drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve me ankesë në të cilën ceket se sipas vendimit përfundimtar i është caktuar shuma më e vogël e pensionit se sa shuma e caktuar me vendim të përkohshëm për pension, me ç'rast i është kërkuar të kthejë pagesën e tepërt. Ankuesja më tej cek se i është drejtuar Filialit në Krushevc, duke kërkuar ndihmë, sepse nuk është në gjendje të kthej borxhin e krijuar, mirëpo ka marrë është përgjigje se borxhi duhet të kthehet. Theksohet se zyrtari i Filialit i ka sqaruar se nuk duhet të ankohet sepse tani ka fituar ,,shumën e saktë të pensionit'', dhe se për këtë arsye nuk ka paraqitur ankesë.

Pasi që më nenin 25. par. 5. të Ligjit mbi Mbrojtësin e qytetarëve, përjashtimisht mund të iniciojë procedurën edhe para se të shteren të gjitha mjete ligjore, nëse parashtruesit të ankesës do t'i shkaktohej dëm i pariparueshëm ose nëse ankesa ka të bëjë me shkeljen e parimit të qeverisjes së mirë, posaçërisht me sjellje jokorrekte të administratës ndaj parashtruesit të ankesës, puna jo me kohë ose shkeljet e tjera të rregullave të sjelljes etike të të punësuarve të organeve të administratës, është iniciuar procedura e kontrollit të ligjshmërisë dhe rregullsisë të punës së Fondit.

Filiali në Krushevc përsëri ka zbatuar procedurën e verifikimit, rikthimit dhe evidentimit të pagesës së tepërt të pensionit. Është vërtetuar se me vendim të përkohshëm gabimisht është përcaktuar shuma e pensionit, që erdhi si arsye e përcaktimit të gabuar të shumës së të ardhurave në vitin 1986, e cila është përcaktuar në shumë më të madhe se shuma e vërtetë dhe si e tillë është regjistruar në bazën e

evidencës në librin amë të të siguruarve aktiv.

Duke pasur parasysh se në ankesën e ankueses së përmendur vihet në pah lëshimi gjatë punës së Fondit, i cili veç është vërtetuar dhe për të cilin Mbrojtësi i qytetarëve ka dorëzuar rekomandime, nga Fondi është kërkuar që të veprojë sipas rekomandimeve të parashtruara. Fondi ka informuar Mbrojtësin e qytetarëve që Filiali në Krushevc ndaj të përmendurës ka parashtruar padinë në gjykatën themelore në Krushevc, për shkak të përfitimeve pa bazë. Mirëpo, ankuesja më vonë ka informuar Mbrojtësin e qytetarëve që ankesa është refuzuar, gjë që ende nuk vërtetuar nga ana e Fondit.

Lënda akoma nuk është përfunduar dhe kërkon përcjellje dhe vëmendje shtesë, duke pasur parasysh që Fondi, edhe pse është vërtetuar që gabimi është bërë nga ana e zyrtarëve të Fondit, akoma nuk ka lajmëruar Mbrojtësin e qytetarëve për ndërprerjen e kthimit të borxhit.

Veprimet e Fondit me anë të cilave vendoset mbi të drejtat dhe obligimet e qytetarëve kanë mangësi gjegjësisht nuk përmbajnë të gjitha elementet e parapara me normativat ligjore

Pasi që me nenin 199 të Ligjit mbi procedurën e përgjithshme administrative është përshkruar se cilat elemente duhet t'i përmbajë vendimi, Fondit i është dorëzuar rekomandimi që të sigurojë se arsyetimi i çdo vendimi i cili mund të ndikojë negativisht në të drejtat, obligimet dhe në interesat e qytetarëve të bazuara në ligj, të përmbajë të gjitha faktet dhe rrethanat relevante si dhe arsyet konkrete për cilën është sjellë një vendimi i tillë. Fondi duhet të përmbahet nga sjellja e vendimeve pa një themel të fortë dhe arsye të individualizuara për sjelljen e tyre.

Zyrtarët e Fondit palëve të painformuar shpeshherë nuk u ofrojnë gjithë ndihmën e nevojshme teknike, sillen në mënyrë jokorrekte dhe në këtë mënyrë veprojnë në kundërshtim me parimet e qeverisjes së mirë

Në këtë mënyrë shkelen dispozitat e Ligjit për sigurimin invalidor dhe pensional të cilat parashohin që Fondi është i obliguar që në procedurat për realizimin e të drejtave nga sigurimi invalidor dhe pensional dhe për përcaktimin e përvojës së punës për pensionin, të siguruarve dhe shfrytëzuesve të të drejtave t'u ofrojë ndihmë teknike. Për këtë arsye Fondi i është kërkuar që të përmirësojë dhe të avancojë punën e shërbimit të ndihmës juridike dhe trajnojë zyrtarët të cilët u ofrojnë qytetarëve asistencë teknike nga lëmia e sigurimit invalidor dhe pensional. Fondi duhet t'u bëjë me dije zyrtarëve të njësive organizative që janë të obliguar që në raporte me qytetarët të jenë shërbyes, korrekt dhe të hapur në komunikim, si dhe që qytetarëve, me kërkesë të tyre, t'u ofrojnë informata për procedurat që udhëhiqen te ata.

Qytetarët të cilët i janë drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve me ankesa për punën e Fondit kanë përjetuar shqetësime për këtë arsye

Disa ankues kanë cekur se zyrtarët e Fondit kanë shprehur pakënaqësi ndaj tyre, për shkak se i janë drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve me ankesa ndaj punës së Fondit, e në disa raste u është thënë se më shpejtë do t'i realizonin të drejtat e tyre po të mos i ishin drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve. Me qëllim të tejkalimit të mangësisë së përmendur gjatë punës, Drejtori i Fondit do t'u dërgojë një njoftim me shkrim të gjitha njësive organizative me anë të së cilës do t'iu përkujtojë që qytetarët nuk guxojnë të përjetojnë asnjë pasojë, si dhe nuk guxohet në asnjë mënyrë të shfaqet mëri ndaj atyre që kanë shfrytëzuar të drejtën e tyre dhe i janë drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve, ose kanë ofruar informata të rëndësishme për procedurën të cilën e udhëheq Mbrojtësi i qytetarëve. Është e domosdoshme që veprimet që janë në kundërshtim me këtë obligim për mbrojtjen dhe respektimin e të drejtave të qytetarëve të sanksionohen me procedurë disiplinore.

Shembuj ku me vendime është vërtetuar cilësia e të siguruarit në bazë të kryerjes së veprimtarisë së pavarur, e ndaj të cilave Fondi sipas detyrës zyrtare ka iniciuar procedura të auditimit dhe përsëritjes së disa procedurave, duke kërkuar fakte mbi veprimtarinë e pavarur

Duke pasur parasysh që auditimi dhe përsëritja e procedurave janë të rregulluara me dispozitat Ligjore për sigurimin invalidor dhe pensional si dhe Ligjit mbi procedurën e përgjithshme administrative, dhe se këto procedura ende janë në zhvillim e sipër, ankesat janë refuzuar si të parakohshme. Me këtë rast është theksuar se Mbrojtësi i qytetarëve prêt që fondi Republikan për sigurime invalidore dhe shëndetësore procedurat e filluara të auditimit, përkatësisht përsëritjes së disa procedurave të veçanta, në tërësi t'i zbatojë në harmoni me të gjitha kompetencat dhe përgjegjësitë ligjore dhe të sjellë vendime adekuate, të bazuara në ligje, dhe që pas përfundimit të procedurës që udhëheq organi gjegjës i Fondit, dhe shfrytëzimit eventual të mjeteve ligjore në dispozicion, të mund të shfrytëzohet mundësia e parashtrimit të ankesës Mbrojtësit të qytetarëve, në harmoni me ligjin.

Veprimi i fondit Republikan për sigurime invalidore dhe pensionale sipas rekomandimeve të Mbrojtësit të qytetarëve

Fondi Republikan për sigurime invalidore dhe pensionale, në afatin e përcaktuar për të vepruar sipas rekomandimeve, ka dorëzuar Njoftimin mbi masat dhe procedurat e ndërmarra sipas rekomandimeve të dorëzuara. Në njoftimin në fjalë është cekur se të gjitha aktivitetet e Fondit janë drejtuar në arritjen e rezultateve sa më të mira në aspektin e vendimeve me kohë për kërkesat e parashtruara. Si thuhet më tej, rezultatet e punës në vitin 2010 dhe të pesë muajve të parë të vitit 2011, sa i përket organit të shkallës së parë, tregojnë që numri i kërkesave të cilat zgjidhen në afate ligjore është në rritje ndërsa është duke u zvogëluar numri i kërkesave të pazgjidhura.

Me qëllim të lajmërimit me kohë të qytetarëve për pamundësi të zgjidhjes së kërkesave të tyre në afat ligjor, janë prurë dy udhëzime: Udhëzimi Drejtorisë së Fondit për lajmërimin obligues të palëve, pas urgjencave të pranuara, në lidhje me sjelljen e

aktit administrativ sipas kërkesave të dorëzuara për realizimin e të drejtave të sigurimit invalidor dhe pensional nga 14.06.2011, që ka të bëjë me organin e shkallës së parë dhe Udhëzimin e Drejtorisë së Fondit për lajmërimin obligues së palëve, pas urgjencave të pranuara, në lidhje me aktet administrative sipas kërkesave për realizimin e të drejtave të sigurimit invalidor dhe pensional nga viti 14.06.2011, që ka të bëjë me organin e shkallës së dytë të vendimmarrjes.

Në njoftimin e dorëzuar, Fondi republikan për sigurime invalidore dhe pensionale ceku se në periudhën prej 1. 7. 2011 e deri 3. 12. 2011 do të zbatonte veprime korrigjuese, gjegjësisht plotësime të arsyetimeve të vendimeve mekanografike që sillen me rastin e vendosjes së të drejtave nga sigurimi invalidor dhe pensional.

Në lidhshmëri me problemin e mos afrimit të ndihmës teknike palëve të painformuara dhe sjelljes jokorrekte të zyrtarëve të Fondit ndaj palëve, gjithashtu janë ndërmarrë aktivitete në përmirësimin dhe avancimin e punës së shërbimeve të ndihmës juridike dhe vetë zyrtarëve që ofrojnë ndihmë profesionale dhe të cilët janë në kontakt të drejtpërdrejtë me qytetarët, dhe në këtë aspekt vazhdohet me insistimin e vazhdueshëm të Drejtorisë së Fondit rreth masave të ndërmarra dhe zbatimin e procedurave disiplinore ndaj të punësuarve të cilët detyrat e veta të punës nuk i zbatojnë në mënyrë adekuate.

Pas dorëzimit të rekomandimeve, Mbrojtësi i qytetarëve ka informuar Fondin për ankesat e parashtruara që kanë të bëjnë me mangësitë e konstatuara. Fondit i është dorëzuar regjistri prej 40 ankesave të pranuara prej dorëzimit të rekomandimeve (prill 2011), e deri më 30. 9. 2011 , në mënyrë që Fondi të dorëzoj lajmërime lidhur me fazat e veprimit sipas ankesave individuale. Nga 40 ankesa të përmendura,7 prej tyre kanë të bëjnë me obligimin e qytetarëve për rikthimin e shumës së tepërt të paguar të pensioneve, të cilat janë shkaktuar si pasojë e lëshimeve në punën e Fondit, kurse 33 të tjera kanë të bëjnë me procedurat e stërzgjatura të pa arsyeshme. Në vazhdimësi e sipër është vëzhgimi i trajtimit të këtyre ankesave.

2.6.5. Resori i shëndetësisë

Raporti i veçantë i Mbrojtësit të qytetarëve në lëmin e departamentit të shëndetësisë

Mbrojtësi i qytetarëve dëshiron të kontribuoj shqyrtimit të gjendjes së realizimit të drejtave të qytetarëve në sigurimin shëndetësor dhe mbrojtje adekuate shëndetësore, nga njëra anë, si dhe vështirësitë dhe problemet me të cilat ballafaqohen entet shëndetësore gjatë punës së tyre, nga ana tjetër, të cilat i ka konstatuar gjatë procedurave të udhëhequra sipas ankesave të qytetarëve. Gjithashtu, Mbrojtësi i qytetarëve dëshiron të paraqes fakte të cilat i ka konstatuar duke kryer hulumtime personale përmes procedurave të kontrollit së punës të enteve shëndetësore si dhe të rekomandojë masa që do të parandalojnë sot dhe në të ardhmen, paraqitjen e rasteve të cilat qytetarëve-pacientëve dhe/ose mjekëve t'i sjellin në situata që t'iu mohohen të drejta të caktuara ose të vështirësohet realizimi i tyre.

Gjatë vitit 2011 ishte në rritje numri i ankesave të pranuara nga qytetarët që kanë të bëjnë me realizimin e të drejtave nga sigurimi shëndetësor, si dhe ankesat e qytetarëve në realizimin gjegjësisht shkurtimin e të drejtës së mbrojtjes shëndetësore nga ana e enteve shëndetësore, por edhe nga Ministria e shëndetësisë. Punëtorët shëndetësorë na drejtohen për shkak të pamundësisë së realizimit të së drejtave në bazë të punës - punës shumëvjeçare me kohë të caktuar, moslejimin e specializimit, etj. Sindikatat e punëtorëve shëndetësorë, në ankesat e parashtruara pohojnë se në entet shëndetësore rregulloret, kontratat dhe aneks kontratat për punë nuk janë në harmoni me ligjin dhe rregulloret në pjesën e cila iu referohet të ardhurave të punëtorëve shëndetësorë, si dhe që mjekët e përzgjedhur janë të mbingarkuar me obligimin e imponuar të mbajtjes së evidencës administrative gjë që drejtpërdrejtë zvogëlon cilësinë e shërbimeve shëndetësore që u ofrojnë pacientëve.

Mbrojtësi i qytetarëve, sektori civil, dhe shoqata e pacientëve, vënë në pah problemet me të cilat ballafaqohen qytetarët në procedurën e realizimit të të drejtave nga sigurimet shëndetësore dhe mbrojtja shëndetësore. Gjithashtu, qytetarët vënë në dukje edhe stërzgjatjen e proceseve gjyqësore sipas ankesave për vërtetimin e përgjegjësisë së punëtorëve shëndetësor për shkak të gabimeve që pohohet të jenë bërë gjatë diagnostifikimit gjegjësisht gabimeve të mjekëve që kanë si pasojë vdekjen e pacientit.

Qytetarët në vitin 2011 i janë drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve edhe me ankesa që kishin të bënin me punën dhe sjelljen e odave shëndetësore.

Përshtypja e përgjithshme është që Mbrojtësi i qytetarëve, së bashku me ministrinë përgjegjëse, si dhe me ministrin e shëndetësisë, ka arritur bashkëpunim të kënaqshëm për t'i kontribuar përmirësimit të punës së organeve shtetërore me qëllim të realizimit sa më të plotë,të drejtë dhe efikas të të drejtave dhe lirive të qytetarëve, si dhe në përforcimin e besimit të qytetarëve në institucione e shtetit të tyre.

I. Të drejtat nga sigurimi shëndetësor

Qytetarët në ankesa theksojnë se u janë mohuar dhe/ose kufizuar të drejta të caktuara në sigurim shëndetësor me sjelljen e filialeve kompetente të ERSSH[98], posaçërisht me rastin e paraqitjes për sigurim shëndetësor, dërgimin për shërim në entet e niveleve sekondare dhe terciare, kompensimin e shpenzimeve të udhëtimit dhe shpenzimeve të tjera të shkaktuara gjatë shërimit në ente jashtë vendbanimit.

1. Realizimi i vështirësuar i të drejtës në sigurime shëndetësore

Shembull: Ankuesi pas themelimit të marrëdhënies së punës ka tentuar të parashtrojë të parashtrojë kërkesë në sigurimin shëndetësor me dokumentacionin përcjellëse Entit republikan për sigurime shëndetësore,

[98] Ligjit për ndryshime dhe plotësime të Ligjit për sigurime shëndetësore („Службени гласник РС“, nr. 57/11), që ka hy në fuqi 09.gusht 2011, emri enti Republikan për sigurime shëndetësore (ERSSH) është ndryshuar në fondin Republikan për sigurime shëndetësore (FRSSH), dhe se për këtë arsye në këtë raport ceken të dy emërtime,varësisht nga koha e pranimit të ankesave.

Filialit në Novi Sad dhe të fitojë librezë shëndetësore. Mirëpo, i është thënë se dokumentacioni është jo i plotë, ashtu që katër muaj pa sukses ka tentuar të fitojë librezë shëndetësore, por në asnjë rast nuk ka marrë informata të plota se çka është e nevojshme të dorëzojë së bashku me kërkesën për sigurime. Gjatë kësaj disa zyrtarë të Filialit kanë qenë të pasjellshëm në raport me të.

Pasi që Mbrojtësi i qytetarëve i është drejtuar entit Republikan për sigurimin shëndetësor, ankuesi ka realizuar të drejtën për sigurime shëndetësore dhe fitoi librezën shëndetësore, përmes së cilës procedura para Mbrojtësit të qytetarëve është ndërprerë.

2. Vërtetimi i librezave të shëndetësisë me pulla

Posaçërisht është e dukshme rritja e numrit të paraqitjeve të qytetarëve kah fundi i vitit 2011 në kohën e vërtetimit të librezave shëndetësore për periudhën vijuese, pas informatave të paraqitura në media, që për vërtetimin e librezave shëndetësore është e domosdoshme që paraprakisht të deklarohen për mjekun e përzgjedhur. Në parashtresat e tyre ceknin se veprimet e tilla të filialeve të ERSSH do të ishin të pa ligjshme.

Ankuesve u janë dërguar njoftime me shkrim që nuk ka bazë për veprimin e Mbrojtësit të qytetarëve sipas ankesave të parashtruara dhe me këtë rast u është treguar për faktin se pasi që është ndryshuar Ligji për sigurime shëndetësore[99] në pjesën ku është rregulluar procedura e vërtetimit të dokumenteve për sigurim, parashihet që vërtetimin e librezave shëndetësore e kryen filiali amë në bazë të dokumenteve që posedon, gjegjësisht në bazë të fakteve për pagesën e kontributeve në harmoni me ligjin, e që vërtetimi i mëvonshëm i dokumentit mund të realizohet ***me kusht që personi i siguruar të ketë përfunduar zgjidhjen e mjekut të preferuar*** në harmoni me këtë ligj dhe aktet e miratuara për zbatimin e këtij ligji. Me Ligjin e përmendur në afat të caktuar është dashur të jenë harmonizuar të gjitha aktet nënligjore që rregullojnë materien e sigurimeve shëndetësore, gjë që edhe ERSSH ka bërë kur ka ndryshuar Rregulloren për dokumentin e sigurimit shëndetësor dhe dokumentit të veçantë për shfrytëzimin e mbrojtjes shëndetësore. Njëkohësisht ankuesve u është rekomanduar që nëse konsiderojnë që aktet e përmendura - ligji dhe aktet nënligjore nuk janë në harmoni me Kushtetutën e RS-së, mund t'i dorëzojnë gjykatës Kushtetuese iniciativën për vlerësimin e kushtetutshmërisë së tyre.

3. Praktika jo e harmonizuar e komisioneve mjekësore të shkallës së parë të filialeve të fondit Republikan për sigurime shëndetësore gjatë dhënies së pëlqimit për dërgimin në shërim te entet të nivelit të tretë

Shembull: Ankuesit pohojnë se iu është shkelur e drejta për shërim për arsye se komisionet mjekësore të shkallës së parë të filialeve gjegjëse territoriale me vlerësimet

[99] „Gazeta zyrtare e RS-së", nr. 107/05, 57/11.

e tyre nga fundi i vitit 2011 kanë dhanë mendime negative për dërgim në shërim stacionar në qendrën Klinike të Nishit. Njëkohësisht pohohet që pacientët, me indikacione identike mjekësore – sklerozë të shumëfishtë, në periudhën paraprake pa asnjë problem realizonin mbrojtjen shëndetësore në këtë ent shëndetësor, me sigurimin paraprak të pëlqimit të komisioneve mjekësore kompetente. Ankuesit kanë theksuar se në filiale kanë marrë njoftime me gojë që *pacientët më të mos dërgohen për intervenim në QK të Nishit.*

Duke pasur parasysh se nga deklaratat e ankuesve rrjedh që veprimet e filialit të ERSSH-së në raste konkrete mund të jetë në kundërshtim me praktikën e mëhershme dhe restriktive në kuptim të realizimit të të drejtave të qytetarëve në siguri shëndetësore, e duke pasur parasysh rrethanat e ankesës (sëmundja e përcaktuar me ligj si sëmundje me rëndësi të veçantë socio-mjekësore), Mbrojtësi i qytetarëve ka konstatuar se është e arsyeshme që, me zbatimin e nenit 25, paragrafi 5 të Ligjit mbi mbrojtësin e qytetarëve, të iniciohet procedura e kontrollit të ligjshmërisë dhe rregullsisë së punës në respektimin e të drejtës së qytetarëve dhe të hulumtojë parimet e qeverisjes së mirë në punën e komisionit të mjekëve, gjegjësisht veprimtarisë së filialeve të fondit Republikan për sigurime shëndetësore edhe para se të shteren të gjitha mjetet juridike.

Procedura është në zhvillim e sipër. Vëmendja e posaçme do t'i kushtohet shqyrtimit nëse komisionet mjekësore në rastet konkrete kanë vepruar në mënyrë të njëjtë siç veprojnë apo siç kanë vepruar në raste të ngjashme ligjore dhe faktike, e nëse jo, atëherë për veprime të tjera a ka dhënë sqarime përmbajtësore dhe të bazuara në ligje. Pra, me rëndësi thelbësore do të jetë të vërtetohet nëse ndaj ankuesve është vepruar në harmoni me parimet e barazisë së qytetarëve në realizimin e të drejtave që janë të garantuara me legjislacionin republikan.

4. Mos-vendosja sipas ankesës në procedurën e kompensimit të shpenzimeve të udhëtimit të krijuara gjatë kohës së shërimit

Shembull: Ankuesi ka dorëzuar ankesën me të cilën ka vënë në dukje problemet me të cilat ballafaqohet në procedurën e kompensimit të shpenzimeve të udhëtimit të krijuara gjatë shërimit të fëmijës së tij të mitur. Në ankesën e dorëzuar ka cekur, gjë që rrjedh edhe nga dokumentacioni i paraqitur, që kundër vendimit të Filialit për qarkun e anamoravës së Jagodinës i ka parashtruar ankesë drejtorit të entit Republikan për sigurimin shëndetësor, por deri në ditën e parashtrimit të ankesës nuk ka marrë përgjigje.

Ankesa është refuzuar si e parakohshme sepse ankuesi,para adresimit te MQ, nuk i ka shfrytëzuar të gjitha mjete ligjore në dispozicion me qëllim të mbrojtjes së të drejtave. Njëkohësisht ankuesit i është treguar që ka mundësi që, në qoftë se organi i shkallës së dytë nuk sjell vendim as në afatin e mëtejmë prej shtatë ditëve pas kërkesës së tij të përsëritur të dorëzuar organit të shkallës së dytë, pas skadimit të këtij afati mund t'i parashtrojë ankesë gjykatës administrative për shkak të mos-vendosjes së aktit të kërkuar dhe kështu të iniciojë kontest administrativ.

5. Mos-dërgim në rehabilitim

Shembull: Ankuesja e pakënaqur me veprimin e komisionit mjekësor të shkallës së parë dhe të dytë të filialit të ERSH për qarkun administrativ të Sremit, por edhe me mënyrën dhe veprimin e realizimit të të drejtave nga sigurimi shëndetësor i obligueshëm dhe të drejtat për mbrojtje shëndetësore në tërësi, ka parashtruar ankesën duke kërkuar nga Mbrojtësi i qytetarëve që të gjejë zgjidhje për problemet me të cilat ballafaqohet pas operacionit të komplikuar.

Pas shqyrtimit të akuzave të ankesës, dokumentacionit të dorëzuar dhe dispozitave ligjore, Mbrojtësi nuk ka konstatuar lëshime në punën e organit veprues. Ankuesja është njoftuar që ankesa është refuzuar si e pabazë dhe njëkohësisht i është bërë me dije që Mbrojtësi i qytetarëve nuk është i autorizuar që të japë mendime që janë në kompetenca të tjerëve, në rastin konkret, të organit profesional-mjekësor, as autoriteti kompetent që disponon dituri të nevojshme.

II. Të drejtat nga mbrojtja shëndetësore

Në vitin 2011 Mbrojtësi i qytetarëve ka pranuar numër të madh të ankesave me të cilat qytetarët tregojnë që u janë shkurtuar ndonjë nga të drejtat nga lëmia e mbrojtjes shëndetësore ose mendojnë se nuk u është ofruar në masë të duhur dhe mënyrë të duhur. Përmes disa ankesave është treguar për sjellje jokorrekte të punëtorëve shëndetësor ndaj ankuesve. Gjithashtu, në rritje është edhe numri i ankesave të pranuara me anë të cilave qytetarët kanë theksuar se për shkak të lëshimeve në mjekim, gabimeve diagnostifikuese dhe/ose gabimeve mjekësore, ka ardhur deri te pasoja të caktuara madje edhe vdekja e pacientit e disa prej ankuesve kanë kërkuar nga Mbrojtësi i qytetarëve këshilla se kujt t'i drejtohen me qëllim të mbrojtjes së të drejtave, deri sa disa qytetarë kanë pritur që të iniciojnë procedura përkatëse gjyqësore me qëllim të vërtetimit të përgjegjësisë së punëtorëve mjekësorë. Ankuesit kanë parashtruar ankesa edhe në punën dhe veprimet e odave shëndetësore, por edhe të punësuarit në entet shëndetësore, si dhe sindikatat, u janë drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve duke kërkuar mbrojtje të të drejtave në bazë të punës.

1.Mohimi i ofrimit të shërbimeve mjekësore dhe mosveprimi i mbrojtësit të të drejtave të pacientëve

Shembull: Mbrojtësi i qytetarëve ka pranuar ankesën, me të cilën ankuesi ka shprehur pakënaqësi me veprimin gjegjësisht mosveprimin e mbrojtësit të të drejtave të pacientit dhe mjekëve të Institutit për sëmundje kardiovaskulare „Dedinje", në Beograd.

Gjatë shqyrtimit të ankesës dhe dokumentacionit të bashkëngjitur është konstatuar se ankuesi, i pa kënaqur me sjelljen e mjekëve në këtë ent shëndetësor, ka parashtruar ankesë mbrojtësit të të drejtave të pacientit dhe njëkohësisht edhe ankesë Mbrojtësit të qytetarëve.

Duke pasur parasysh faktin që, në rastin konkret, para parashtrimit të ankesës

Mbrojtësit të qytetarëve ankuesi nuk ka tentuar të realizoj dhe/ose të mbrojë realizimin e të drejtës para organeve gjegjëse të administratës – mbrojtësit të të drejtave të pacientit dhe Ministrisë së drejtësisë, është njoftuar se ankesa është e parakohshme.

2. Sjellja jashtëzakonisht jokorrekte e punëtorëve të shëndetësisë

Shembull: Mbrojtësi i qytetarëve ka pranuar ankesën, me anë së cilës është kërkuar nga ky organ shtetëror mbrojtja, gjegjësisht realizimi i të drejtave dhe lirive të cilën e garanton sistemi ligjor i Republikës së Sërbisë. Në ankesë është cekur që ankuesja në shtëpinë e Shëndetit „dr Sima Milosheviq", në Beograd, kur ka dërguar vajzën e vet të mitur për kontroll oftalmologjik, ka qenë e keqtrajtuar nga ana e infermieres nga ky repart, e gjatë kësaj kohe mjekja, e cila tërë kohën ishte e pranishme, fare nuk ka reaguar.

Duke shqyrtuar pohimet e ankesës, Mbrojtësi i qytetarëve ka vërtetuar që në të tregohet për sjellje tejet jokorrekte ndaj ankueses dhe vajzës së saj të mitur, si dhe në shkurtimin e të drejtave të qytetarëve që mbrojtjen shëndetësore ta realizojnë me respektimin e të drejtave të njeriut me standarde më të larta të mundshme, gjë që është e garantuar me rregulloret republikane.

Mbrojtësi i qytetarëve ka marrë në konsideratë që nga akuzat mund të përfundohet që në të vihet në pah puna thelbësisht joligjore e entit shëndetësor me të cilën bëhen shkelje të përditshme të të drejtave ndaj numrit të madh të qytetarëve – pacientëve, prandaj është e arsyeshme që, me zbatimin e nenit 25, paragrafit 5 të Ligjit për Mbrojtësin e qytetarëve, të inicioj procedurën e kontrollit të ligjshmërisë dhe rregullsisë së punës në respektimin e të drejtave të qytetarëve edhe para se të shteren të gjitha mjete ligjore në dispozicion.

Shtëpia e shëndetit në sqarimin e paraqitur ka lajmëruar Mbrojtësin e qytetarëve që drejtoresha e këtij enti shëndetësor, menjëherë pas njoftimit për rastin e cekur, ka mbajtur mbledhje me personelin e Shërbimit të oftalmologjisë, në të cilin ka treguar se të punësuarit ndaj të gjithë shfrytëzuesve të shërbimeve mjekësore duhet të sillen me respekt, dhe në kontakt të drejtpërdrejt telefonik me ankuesen ka kërkuar falje dhe njëkohësisht ka cekur se është e bindur se rasti i tillë apo i ngjashëm nuk do të përsëritet në këtë ent shëndetësor. Përmes njoftimit të njëjtë është përmendur se motra medicinale është sanksionuar me gjobë në të ardhura.

3. Gabimi diagnostik/mjekësor

Ankuesit shumë shpesh parashtrojnë ankesa Mbrojtësit të qytetarëve në të cilat shprehin mendimin se gjatë shërimit të tyre, ose anëtarëve të familjes së tyre, për shkak të diagnostifikimit të gabuar ose gabimit të bërë të mjekut, kanë rezultuar pasojat e caktuara (përkeqësimi i gjendjes shëndetësore e të ngjashme), madje edhe vdekja e pacientit.

DIAGNOZA E GABUAR

Shembull: Ankuesja me ankesë të parashtruar ka treguar për lëshime gjatë punës së mjekëve të qendrës Emergjente të QK të Serbisë dhe qendrës mjekësore të Klinikës Zvezdara gjatë përcaktimit të diagnozës dhe shërimit nënës,tashmë të ndjerë. Njëkohësisht ka theksuar se me qëllim të realizimit gjegjësisht mbrojtjes së të drejtave të saja, para dorëzimit të ankesës, nuk i është drejtuar asnjërit prej organeve gjegjëse (as në ente shëndetësore as jashtë tyre) sepse, siç ka cekur, dyshon në objektivitetin e tyre. Në Mbrojtësin e qytetarëve siç ka cekur, ka gjetur organin në të cilin ka besim, dhe për të cilin beson se mund të ndryshoj diçka në sistemin shëndetësor në Serbi.

Ankueses i është dërguar njoftimi me shkrim me anë të cilit i është treguar se Mbrojtësi i qytetarëve duke kryer punët nga kompetencat e tij mund të veproj vetëm në harmoni me kushtetutën dhe kompetencat ligjore, dhe që është e domosdoshme që paraprakisht të tentoj të mbrojë të drejtat e veta me inicimin e procedurave përkatëse para mbrojtësit të të drejtave të pacientit, e pastaj eventualisht edhe duke iu drejtuar inspekcionit shëndetësor të Ministrisë së drejtësisë.

Duke marrë parasysh që nga ankesa e saj rrjedh mendimi se gjatë shërimit të nënës së saj nuk është diagnostifikuar me kohë problemi shëndetësor gjegjësisht që është bërë gabimi, ankueses i është vënë në dukje që Ligji për mbrojtje shëndetësore përshkruan se me gabim profesional nënkuptohet neglizhenca gjatë shërimit, gjegjësisht mospërfillja e detyrave profesionale në ofrimin e shërbimeve shëndetësore, gjegjësisht mospërmbushja apo mosnjohja e rregullave të përcaktuara dhe shkathtësive profesionale në ofrimin e shërbimeve shëndetësore, të cilat sjellin deri te shkatërrimi, keqësimi, lëndimi, humbja ose dëmtimi i shëndetit ose pjesëve të trupit të pacientit.

Gjithashtu është treguar që mjeku përgjigjet për atë gabim mjekësor që rrjedh nga veprimi i pandërgjegjshëm i tij – pra, për gabime që rrjedhin nga shkelja e standardit të trajtimit të duhur ose për shkak të mungesës së diturive dhe shkathtësive të nevojshme. Ekzistojnë shumë lloje të përgjegjësisë për gabimin e mjekut – qytetare, penale, kundërvajtëse dhe disiplinore. Përgjegjësia e mjekut për gabimin profesional të bërë mund të vërtetohet me procedura para organeve të ndryshme – gjyqësore dhe/ose profesionale, të zanatit dhe varësisht nga kompetencat e organeve të ndryshme mundë të vërtetohen forma të ndryshme të përgjegjësisë të cilat pas vete tërheqin sanksione të ndryshme, dhe se ankueses në këtë kuptim edhe i është dhënë njoftimi.

4. Ankesa në lidhje me mbrojtjen e të drejtave në bazë të punës

Të punësuarit në entet shëndetësore parashtronin ankesa Mbrojtësit të qytetarëve, në të cilat kanë vënë në dukje se ndonjë e drejtë e caktuar në bazë të punës iu është shkurtuar ose kufizuar.

MOSMIRATIMI I SPECIALIZIMIT TË TË PUNËSUARIT

Shembull 1: Ankuesja i është drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve duke shprehur

pakënaqësi me veprimin e Shtëpisë së shëndetit „dr Jovan Jovanoviq Zmaj“, Stara Pazova, në të cilin gjendet në marrëdhënie të rregullt pune është si mjeke, për shkak se, përkundër shumë kërkesave, nuk i është miratuar specializimi për biokimi klinike. Nga Mbrojtësi i qytetarëve ka kërkuar që, në , bashkëpunim me Ministrinë e shëndetësisë t'i ndihmohet që të dërgohet në specializim dhe të ndryshohet vendimi me të cilin është refuzuar kërkesa e saj''. Ankuesja është lajmëruar që Mbrojtësi i qytetarëve nuk është i autorizuar që të përfaqësoj qytetarët para organeve të tjera ose që në emër të tyre të përpiloj propozime ose akte të tjera ligjore, as që ka kompetenca që të ndryshoj vendime të organeve kompetente.

ARBITRARITETI I PUNONJËSVE MJEKËSOR

Shembulli 2: Ankuesi ka parashtruar ankesën Mbrojtësit të qytetarëve me anë të së cilës ka cekur se me veprime të parregullta dhe arbitraritetin e disa punonjësve mjekësor në Institutin për sëmundje ortopediko – kirurgjike „Banjica“, cenohen të drejtat e të punësuarve e që atij në mënyrë të paligjshme i është ndërprerë marrëdhënia e punës. Ankuesi është njoftuar se me qëllim të mbrojtjes të të drejtave të tij për punë dhe me bazë pune, ka mundësi të parashtrimit të ankesës gjykatës kompetente me qëllim të anulimit të vendimit për ndërprerje të kontratës mbi punë, si dhe t'i drejtohet Inspekcionit të punës me kërkesë për shtyrje të ekzekutimit të vendimit të lëndës.

Sindikatat e punonjësve mjekësor gjatë vitit 2011 disa herë i janë drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve duke vënë në dukje problemet me të cilat ballafaqohen punonjësit shëndetësor, së pari në realizimin e të drejtës në bazë pune (angazhimi shumëvjeçar në punë për kohë të caktuar, mosharmonizimi i kontratës për punë me rregulloret ligjore dhe nënligjore, me mbingarkimin e mjekut të caktuar me punë administrative….).

Në vitin 2011 Mbrojtësi i qytetarëve vëmendje të posaçme në punën e tij i ka kushtuar kontrollit të rregullsisë dhe ligjshmërisë së punës së shërbimeve shëndetësore gjatë ofrimit të shërbimeve shëndetësore në punën shtesë. Veprimet e kontrollit të rregullsisë dhe ligjshmërisë së punës së shërbimeve shëndetësore Mbrojtësi i qytetarëve i ka zbatuar duke vepruar sipas ankesës së pranuar, por edhe me vetë iniciativë.

Ofrimi i shërbimeve shëndetësore në Shtëpinë e shëndetit Vozhdovac në Beograd gjatë punës shtesë

Shembull: Mbrojtësi i qytetarëve në fillim të vitit 2011 ka pranuar ankesën me të cilën është treguar për pohime të veprimeve tejet jo korrekte të Shtëpisë së Shëndetit Vozhdovac gjatë realizimit të të drejtave nga sigurimi shëndetësor. Me ankesë është theksuar se, për shkak të ndryshimit të vërejtur në gji, ankuesja ka shkuar për vizitë te mjeku i përzgjedhur i praktikës së përgjithshme, në Shtëpinë e shëndetit Vozhdovac në

të cilin ka të hapur kartelën shëndetësore. Mjeku i përzgjedhur pas kontrollit i ka dhënë udhëzimin për kontroll specialistike – kontrolli specialistik me ultrazë të gjirit. Sipas udhëzimit për kontroll specialistike që është lëshuar në dhjetor të vitit 2010, në Shërbimin për diagnostifikimin radiologjik dhe ultrazë kontrolli është caktuar gati gjashtë muaj më vonë. Në pyetje se a mundet kontrolli, për shkak të natyrës së sëmundjes të kryhet më shpejtë, pacientja është informuar se kontrolli me ultrazë të gjirit mundë të kryhet edhe në afat prej disa ditëve, por vetëm në punë shtesë ,,jashtë kohës së punës së mjekut'' në entin e njëjtë shëndetësor, gjë që është shërbimi i cili paguhet posaçërisht.

Ankuesja konsideron se, duke marrë parasysh të gjitha rrethanat, në thelb ishte e detyruar që të caktojë termin gjatë punës shtesë, dhe të mos pres 6 muaj. Nga ana e punëtorit shëndetësor të Shërbimit për diagnostikë radiologjike dhe me ultrazë, është njoftuar se mund të vjen për kontroll në terminin e caktuar. Pas kontaktit të përsëritur me telefon, punëtori shëndetësor e ka ndryshuar terminin e kontrollit. Pacientja ka shkuar atë ditë në terminin e caktuar, dhe kur ajo ka përfunduar shërbimi i është paguar dhe është lëshuar bllok parafoni dhe fatura fiskale ku është cekur data fillestare e kontrollit.

Duke vepruar sipas ankesës së pranuar në procedurën e kontrollit të rregullsisë dhe ligjshmërisë së punës së Shtëpisë së shëndetit Vozhdovac, në Beograd, Mbrojtësi i qytetarëve ka konstatuar se në këtë ent shëndetësor janë kryer lëshime në dëm të të drejtave të qytetarëve – të parashtruesit të ankesës dhe të tjerëve, si dhe të drejtat e të punësuarve në entin shëndetësor.

Shkeljet e të drejtave të qytetarëve janë pasojat e mënyrës joligjore dhe jo të drejtë në të cilin është e organizuar puna shtesë me qëllim të ofrimit të shërbimeve shëndetësore – kontrolleve me rëntgen dhe ultrazë. Në këtë ent shëndetësor pacientëve me udhëzim mjekësor nuk u janë kryer në afat prej 30 ditëve kontrolle specialistike – konsultative dhe diagnostifikuese – kontrolli me ultrazë, dhe as janë njoftuar pacientët në mënyrë adekuate për të drejtat e tyre në rast se kontrolli nuk mund të realizohet për 30 ditë, por kontrollet janë rezervuar edhe deri në 8 muaj më herët, deri sa njëkohësisht pacientëve iu është ofruar që kontrollin për të cilin janë udhëzuar ta kryejnë gjatë punës shtesë të mjekut dhe personelit tjetër mjekësor, në afat prej disa ditësh, për çka duhet të paguajnë shtesë. Puna shtesë është kryer në kohën e orarit të rregullt të punës së entit. Puna shtesë është kryer pa miratimet e kërkuara me Ligj të Ministrisë së shëndetësisë kurse kontratat për punën shtesë janë kryer me radiologë, të cilët përndryshe kanë orar të shkurtuar të punës për shkak të kushteve të dëmtueshme të punës për shëndetin e tyre.

Me qëllim të eliminimit të mangësive të vërejtura janë dërguar rekomandime Shtëpisë së shëndetit që pa vonesë të ndërpresë punën shtesë pa pëlqim formal të paraparë të Ministrisë së shëndetësisë. Edhe pas fitimit eventual të pëlqimit, Shtëpia e shëndetit Vozhdovac vetë do të ndërpresë punën shtesë nëse dhe kur vërteton që kanë ndërprerë së ekzistuari cili do nga kushtet për marrjen e pëlqimit, e posaçërisht nëse

formohet lista e termineve, nëse koha e terminit është më e gjatë se 30 ditë, për pacientët të siguruar me sigurim obligativ shëndetësor, dhe për atë do ta informojnë Ministrinë e shëndetësisë.

Gjithashtu, është rekomanduar që Shtëpia e shëndetit t'u kthejë qytetarëve – pacientëve shumën e parave që kanë paguar për shërbime shëndetësore që janë të përfshira me sigurim shëndetësor të obliguar, e të cilat janë të kryera në punën shtesë prej 01. 06. 2010 (prej kur Shtëpia e shëndetit kryen punën shtesë pa pëlqim të paraparë të Ministrisë së shëndetësisë). Drejtorit i është rekomanduar që të dërgojë udhëzimin me shkrim të gjitha njësive organizative në të cilat kryhet kontrolli diagnostifikues – analizat laboratorike, rëntgen kontrollo dhe kontrolli me ultrazë, ku të punësuarve do t'u tregojë për obligimin e ofrimit të lajmërimit me gojë pacientit për të drejtat e tyre në rast se shërbimi mjekësor i kërkuar nuk mund të realizohet në afat prej 30 ditëve.

Shtëpia e shëndetit në të gjitha ka vepruar sipas rekomandimeve të Mbrojtësit të qytetarëve.

Procedura e kontrollit të enteve shëndetësore të kryera me iniciativë personale

Informatat deri të cilat ka ardhur Mbrojtësi i qytetarëve gjatë procedurës së kontrollit të Shtëpisë së shëndetit Vozhdovac, në Beograd, si dhe Institutit për onkologji të Vojvodinës, në Kamenicë të Sremit flasin për shkeljen e dispozitave në disa ente shëndetësore. Këto informata kanë shkaktuar vëmendje të madhe të opinionit dhe shoqatave profesionale.

Informatat fillestare Mbrojtësi i qytetarëve i ka siguruar nga Ministria e shëndetësisë së Republikës së Sërbisë[100] . Në fakt, me qëllim të vërtetimit nëse Ministria e shëndetësisë ka vepruar në harmoni me obligimet e parapara me Ligj në lidhje me kryerjen e mbikëqyrjes së punës së enteve shëndetësore në të cilat organizohet dhe mbahet puna shtesë, janë kërkuar informatat për numrin e rasteve të cilat Ministria e shëndetësisë ka zbatuar mbikëqyrjen mbi punën e enteve shëndetësore të përfshira me Planin e rrjetit, e i cili për lëndë pati kontrollin e organizimit dhe kryerjes së punës shtesë, si dhe të dhëna precize për këto ente shëndetësore. Njëkohësisht janë kërkuar edhe informata për rezultatet e procedurave të zbatuara, si dhe dokumentacionit përkatës lidhur me mbikëqyrjen e zbatuar. Gjithashtu, janë kërkuar informatat për entet shëndetësore kërkesat e të cilave kishin të bëjnë me plotësimin e kushteve për kryerjen e punës shtesë. Ministria pas 01. 8. 2010, ka dhënë mendimin pozitiv, si dhe periudha për të cilën është dhënë mendimi.

Me aktin e Ministrisë së shëndetësisë nr. 072-00-00145/2011-02 prej 14.3.2011 është cekur që *kontrollet synuara në lidhje me punën shtesë janë kryer në vitet 2008 dhe 2009 me qëllim të kontrollit nëse dhe në cilat ente është organizuar puna shtesë dhe cilat shërbime mjekësore ofrohen, kurse në vitin 2010 nuk kanë kryer kontrollet e synuara.* Njëkohësisht,

[100] 117-370/11 – Mbrojtësi i qytetarëve – Ministria e shëndetsisë RS.

aktit i janë bashkëngjitur edhe *„...disa nga masat të cilat i kanë ndërmarrë inspektorët shëndetësor...*“.Mirëpo, informatat me të dhëna të sakta kanë munguar.

Duke pasur parasysh që në bazë të informative të pranuara padyshim rrjedh që Ministria e shëndetësisë, si organ kompetent që të zbatojë kontrollin mbi ligjshmërinë e punës së enteve shëndetësore në kuptimin e Ligjit të mbrojtjes shëndetësore[101], nuk ka ndërmarrë aktivitete të nevojshme nga kompetencat e veta, Mbrojtësi i qytetarëve vëmendje të posaçme i ka kushtuar grumbullimit të fakteve lidhur me organizimin e punës shtesë dhe evidencës së listës së caktimit dhe pritjes në ofrimin e shërbimeve shëndetësore, si dhe punës së mbrojtësit të të drejtave të pacientit.

Duke u nisur nga obligimi dhe përgjegjësia e Mbrojtësit të qytetarëve e paraparë me Kushtetutë dhe Ligj që të kujdeset për mbrojtjen dhe avancimin e të drejtave dhe lirive të njeriut[102], në shkurt/mars të vitit 2011 Mbrojtësi i qytetarëve ka zbatuar procedurat e kontrollit të punës në pesë ente shëndetësore. Qëllimi primar i masave të ndërmarra ishte që të vërtetohet nëse gjatë kryerjes së punëve të parapara me ligj të ofrimit të shërbimeve shëndetësore pacientëve në këto ente shëndetësore kishte lëshime e të cilat për pasojë kanë shkeljen e të drejtave të qytetarëve. Mbrojtësi i qytetarëve gjatë kësaj posaçërisht kishte parasysh që me Ligjin për mbrojtje shëndetësore është paraparë që çdo qytetar ka të drejtë që mbrojtjen shëndetësore ta realizojë duke respektuar standardin më të lartë të mundshëm të mbrojtjes së të drejtave dhe vlerave të njeriut, gjegjësisht ka të drejtë në integritet fizik dhe psikik dhe në sigurimin e personalitetit të tij, dhe në respektimin e bindjeve të tij morale, kulturore, religjioze dhe filozofike[103], dhe në të drejtën e përshkruar e pacientit në çdo lloj informacioni pavarësisht nga gjendja shëndetësore, shërbimeve shëndetësore dhe mënyrës si e shfrytëzon, si dhe të ketë në dispozicion të gjitha informatat të cilat janë në dispozicion në bazë të hulumtimeve shkencore dhe inovacioneve teknologjike (neni 27.).

Kriteri për përzgjedhje të enteve shëndetësore te të cilat janë zbatuar procedurat e kontrollit të rregullsisë së punës, ishin nivele të ndryshme të veprimtarisë shëndetësore – prej nivelit primar deri te tercial, si dhe qarqet e ndryshme administrative. Janë zbatuar edhe procedurat e kontrollit të rregullsisë dhe ligjshmërisë së punës të enteve shëndetësore vijuese:

1. Qendra Klinike Nish[104],
2. Shtëpia e shëndetit Shabac[105],
3. Spitali i përgjithshëm Uzhice[106],
4. Qendra shëndetësore „Sveti Luka“ Smederevë[107] dhe

[101] Neni 242. Ligjit për mbrojtje shëndetësore („Sl.glasnik. RS“ nr. 107/05 ... 99/10).
[102] Ligji për Mbrojtësin e qëtetarëve („Sl. Glasnik RS“nr. 79/2005 dhe 54/2007), neni 1.par. 2.
[103] Neni 25. par. 1. Ligjit për mbrojtje shëndetësore.
[104] 117- 225/11 – Mbrojtësi i qytetarëve – Qendra Klinike Nish
[105] 117-371/11 – Mbrojtësi i qytetarëve – Shtëpia e shëndetit Shabac
[106] 117-519/11 – Mbrojtësi i qytetarëve – Spitali i Përgjithshëm Uzhice
[107] 117-520/11 – Mbrojtësi i qytetarëve – Qendra shëndetësore - „ Sveti Lluka'' Smederevë

5. Qendra shëndetësore Klladovë[108].

Procedura e kontrollit të rregullsisë dhe ligjshmërisë së punës të enteve shëndetësore kishte përfshirë:

- lajmërimin e entit shëndetësor për inicimin e procedurës;
- vizita entit shëndetësor dhe biseda e përfaqësuesit të shërbimit Profesional të Mbrojtësit të qytetarëve me drejtorin e entit;
- shikimin në dokumentet dhe të dhëna me të cilat posedon enti shëndetësor, e e cila është me rëndësi për procedurën që e udhëheq MQ gjegjësisht për realizimin e qëllimit të veprimit parandalues;
- hartimi i shënimeve mbi mbikëqyrjen e kryer në entin shëndetësor dhe dorëzimin e tyre entit shëndetësor;
- shqyrtimi i dokumentacionit të grumbulluar dhe kërkesa për parashtrim të mëvonshëm plotësues të dokumenteve të nevojshme;
- vlerësimi i rregullsisë së punës së entit të shëndetësisë gjatë organizimit dhe kryerjes së punës shtesë, si dhe mbajtjes së evidencës për listat e pritjes gjegj. caktimit të termineve për ofrimin e shërbimeve shëndetësore;
- njoftimi i entit shëndetësor mbi rezultatet e procedurës.

Informatat e marra janë:

Puna shtesë – në qendrën Klinike të Nishit dhe spitalit të Përgjithshëm në Uzhice realizohet puna shtesë. Qendra Klinike në Nish ofron shërbime shëndetësore gjatë punës shtesë pa pëlqimin paraprakisht të Ministrisë së shëndetësisë në Planin për kryerjen e punës shtesë. Me Aktin e Ministrisë së shëndetësisë nr. 130-01-0046/2010-02 e 15. 7. 2010, është konstatuar që spitali i Përgjithshëm Uzhice plotëson kushtet për organizimin e punës shtesë në Shërbimet për ortopedi, traumatologji dhe oftalmologji.

Në tre ente të mbetura – Shtëpia e shëndetit Shabac, qendra Shëndetësore „Shën Lluka“ Smederevë dhe qendra Shëndetësore Klladovo, shërbimet shëndetësore ofrohen ekskluzivisht gjatë orarit të rregullt të punës. Si arsye e mos organizimit drejtorët gjegjësisht ndihmës drejtorët kanë cekur se organizimi i punës shtesë do të sillte mjaft probleme, me frikë se nuk do të mundë të realizohej në përgjithësi në harmoni me dispozitat ligjore.

Listat e pritjes – listat e termineve – në QSH Klladovo dhe SHSH Shabac nuk ekziston nevoja e caktimit të kontrollit mjekësor, kurse në QSH „Sveti Lluka“ për kontrolle shëndetësore, si të para ashtu edhe ato përsëritëse, nuk pritet më shumë se 30 ditë. Në spitalin e Përgjithshëm Uzhice, nëse nuk mundet të ofrohet shërbimi i caktuar mjekësor në afat prej 30 ditësh, pacientëve u jepet vërtetimi për të cilën gjë mbahet evidenca e rregullt.

[108] 117-646/11- Mbrojtësi i qytetarëve – Qendra shëndetësore Klladovo

Në qendrën Klinike Nish për ofrimin e shërbimeve shëndetësore në Qendrën për radiologji ekzistojnë ***listat e pritjes***, ashtu që për incizimin në rezonancë magnetike pritet afër 2 muaj e gjysmë, CT të qafës rreth 20 ditë kurse të trupit 2 muaj jo të plota.

Kuadri – në të gjitha ente shëndetësore është potencuar që mungojnë mjekët e të gjitha profileve, më së shpeshti specialistë të radiologjisë por edhe të praktikës së përgjithshme, patologjisë, gjinekologjisë etj.

Gjithashtu, në të gjitha ente shëndetësore janë marrë informacione identike lidhur me dërgimin e mjekëve në specializim, sigurimin e zëvendësimeve adekuate gjatë kohës së zgjatjes së specializimit dhe kthimit të mjekëve pas përfundimit të specializimit. Domethënë, entit shëndetësor i mundësohet specializimi i profilit të caktuar kryesisht për arsye të ekzistimit të nevojës në atë ent shëndetësor për profil konkret. Planin e aftësimit profesional e sjell enti shëndetësor në bazë të planit të zhvillimit të kuadrove në shëndetësi të cilin e sjell ministri. Enti shëndetësor merr vendim për dërgimin e mjekut në specializim, për të cilën ministri jep pëlqim, kryesisht pas zbatimit intern të konkursit. Enti shëndetësor dhe mjeku specializant nënshkruajnë kontratë për dërgim në specializim. Nga tipi i specializimit varet koha e mungesës të mjekut konkret nga enti shëndetësor. Komisioni për racionalizimin e kuadrove e Ministrisë së shëndetësisë mungesën e mjekut për shkak të specializimit nuk e pranon si arsye për nevojën e shprehur për rritjen e numrit të punësuarve (mjeku gjatë specializimit edhe më tej është në marrëdhënie pune në atë ent shëndetësor dhe numerikisht hyn në kuotën e të punësuarve, edhe pse fizikisht është i ndarë). Gjatë kohës së mungesës së tij enti shëndetësor kryesisht me mjekun tjetër lidh kontratë për marrëdhënie pune në kohë të caktuar. Enti Republikan për sigurime shëndetësore nuk miraton mjete për të ardhura të mjekut zëvendësues të specializantit të munguar, ashtu që entet shëndetësore nga burimet vetanake sigurojnë mjete për të ardhura të këtyre mjekëve.

Problemi i veçantë, sipas pohimeve të përfaqësuesve të enteve shëndetësore, me të cilin ballafaqohen të gjitha entet shëndetësore është që mjeku, pas përfundimit të specializimit, nuk i përmbahet obligimit të kontratës dhe nuk kthehet në entin shëndetësor e cila e ka dërguar në specializim, edhe përkundër faktit që në specializimin konkret është dërguar kryesisht për shkak të nevojës të atij enti shëndetësor.

Bashkëpunimi me ministrinë e resorit – përfaqësuesit e enteve shëndetësore, përveç QSH Klladovo, kanë potencuar që nuk hasin në mirëkuptim me Ministrinë e shëndetësisë në drejtim të zgjidhjes së problemit të mungesës së kuadrove. Në përgjigjet e Komisionit për racionalizimin e kuadrove, sipas kërkesave për rritjen e numrit të punësuarve, presin shumë gjatë, dhe kryesisht marrin përgjigje negative.

Zyrtarët shtetëror të Ministrisë së shëndetësisë, sipas pohimeve të përfaqësuesve të enteve shëndetësore, u kanë dhënë përgjigje me gojë përfaqësuesve të enteve shëndetësore të cilat janë në kundërshtim me dispozitat ligjore. Gjatë mbikëqyrjes direkte nga përfaqësuesit e shumicës së enteve shëndetësore, si p.sh. SHSH Vozhdovac, janë marrë rekomandime gojore për kryerjen e punës shtesë.

Konkretisht, informata e mundësisë së vazhdimit të pa penguar të punës shtesë pas skadimit të kohës së vlefshmërisë së lejes së siguruar më herët, është marrë *„nga personi i Ministrisë që është i ngarkuar për punë shtesë“* në mbledhjet e përfaqësuesve të Ministrisë së shëndetësisë me përfaqësues të enteve shëndetësore të mbajtur gjatë prillit apo majit të vitit 2010 i mbajtur në Institutin për shëndetësi publike „dr Milan Jovanoviq Batut“.

Me kërkesën e enteve shëndetësore për dhënien e pëlqimit për planin e kryerjes së punës shtesë, Ministria nuk përgjigjet edhe pas disa muajve. P.sh. sipas kërkesës së qendrës Klinike të Nishit dhe spitalit të Përgjithshëm në Uzhice (për rezonancë magnetike), të cilën e kanë parashtruar në nëntor të vitit 2010, nuk kanë pranuar përgjigje deri në ditën e kontrollit të kryer.

Inspekcioni shëndetësor në të gjitha ente shëndetësore ka kryer mbikëqyrje, por në asnjërën prej tyre objekti i mbikëqyrjes nuk ishte kryerja e punës shtesë.

Bashkëpunimi me entin Republikan për sigurime shëndetësore – entet shëndetësore nuk kanë vënë në dukje bashkëpunimin e pamjaftueshëm me ERSSH. Mirëpo, me shqyrtimin e dokumentacionit të siguruar në QK të Nishit, është vërtetuar që ERSSH me këtë ent shëndetësor ka nënshkruar kontratë për ofrimin e shërbimeve që janë të përfshira me sigurimin shëndetësor obligues, për të cilat janë formuar listat e pritjes, për punën shtesë e që enti shëndetësor në çastin e nënshkrimit të kontratës nuk ka plotësuar kushte elementare për fillimin e punës shtesë.

Mbrojtësi i të drejtave të pacientit – në të gjitha entet shëndetësore, juristi, përveç punëve të tjera, vepron edhe sipas ankesave të pacientëve. Në QSH Klladovo, mbrojtësi i të drejtave të pacientit është juristi i vetëm në atë ent shëndetësor.

Mënyrat e trajtimit të ankesave, përgjigjet e dërguara pacientëve, si në aspektin e formës ashtu edhe të përmbajtjes, janë në thelb të ndryshme. Veprimi i mbrojtësve të veçantë për të drejtat e pacientëve, pas marrjes së ankesës, për shembull në Qendrën Klinike Nish, kufizohet vetëm me përcjelljen e kopje së ankesës tek mjeku, apo nëpunësit tjetër shëndetësor në punën e të cilit është bërë ankesa, dhe përgjigjen e tij pacientit pa asnjë konstatim.

Si shembuj të praktikës të mira mund të merret veprimi i mbrojtësit të pacientëve në SHSH Shabac, QSH „Sveti Luka“ Smederevë dhe QSH Klladovo, ku pas pranimit të ankesës së pacientit zbatohet procedura ku përcaktohen faktet relevante për të përcaktuar bazat e ankesës dhe konstatimet, me këshillën juridike, informon pacientët.

Numri i ankesave të pranuara nga pacientët gjatë vitit 2010 sillet nga 7 (Qendra Shëndetësore Klladovo dhe Smederevo) deri 50 (Qendra Klinike Nish).

Raporte periodike, gjashtëmujore dhe vjetore, të gjitha paraqiten rregullisht në Ministrinë e Shëndetësisë. Sipas përmbajtjes, raportet vjetore janë të ndryshme, dhe e përbashkët për të gjithë është që përmbajnë numrin e pranuar të ankesave me shkrim nga pacientët në periudhën e vëzhguar. Megjithatë, vetëm raporti i mbrojtësit të të drejtave të pacientit në QSh Klladovo dhe QSh „Sveti Luka“ Smederevë përmbajnë

pasqyrë të të dhënave mbi numrin në të cilin është ngritur ankesa, data e pranimit, emrin e pacientit, lëndën e ankesës, veprimin e ndërmarrë dhe datën e përgjigjes së dorëzuar.

Në të gjitha entet shëndetësore është theksuar që asnjë prej tyre nuk e pranoi asnjë reagim, as nuk janë në dijeni nëse këto të dhëna nga Ministria në çfarë do qoftë mënyrë trajtohen apo sistematizohen, si dhe për çfarë qëllime përdoren.

Nga momenti i formimit të mbrojtësit të të drejtave të pacientit, së pari në vitin 2002 me vendim të Ministrit të Shëndetësisë, dhe më vonë, kur me ligj është përcaktuar vendosja e mbrojtësit të të drejtave të pacientit në të gjitha entet shëndetësore, Ministria e Shëndetësisë ka organizuar vetëm dy takime edukative me to.

Dokumentacioni i marrë gjatë kryerjes së mbikëqyrjes së drejtpërdrejtë në entin shëndetësor, është analizuar me kujdes nga ana Shërbimit profesional të MQ. Sidomos është vlerësuar përputhshmëria e dokumenteve të marra me dispozitat ligjore pozitive që rregullojnë të drejtën e sigurimit shëndetësor dhe kujdesin shëndetësor. Duke qenë se MQ, pas shqyrtimit të informatave të pranuara dhe shqyrtimit të dokumentacionit të bashkëngjitur, e me qëllim të vlerësimit të ligjshmërisë dhe rregullsisë së punës Qendrës Klinike të Nishit, këtij organi i kanë mbetur disa çështje të pazgjidhura që lidhen me kryerjen e punës shtesë të punëtorëve shëndetësor në këtë ent shëndetësor, është kërkuar dokumentacioni shtesë. Pas kompletimit të dokumentacionit përkatës, është vërejtur se Instituti Republikan për sigurim shëndetësor me këtë ent shëndetësor nënshkroi një kontratë për të ofruar shërbime shëndetësore të cilat mbulohen nga sigurimi i detyrueshëm shëndetësor, për të cilat janë formuar listat e pritjes, në punë shtesë, e që enti shëndetësor në kohën e nënshkrimit të kontratës nuk i ka plotësuar kërkesat themelore për fillimin e punës shtesë, ku nga ERSSH është kërkuar shpjegimi i këtyre rrethanave.

Vlerësimi i Rregullsisë së punës në entin shëndetësor – Siç është theksuar tashmë, gjatë procesit të zbatimit të kontrollit të punës të entit shëndetësor, vëmendje e veçantë i është kushtuar mbikëqyrjes së organizimit dhe kryerjes së punës shtesë, si edhe mbajtjen e shënimeve për listat e pritjes gjegjësisht caktimit të terminit për ofrimin e shërbimeve shëndetësore.

Në mënyrë që të jetë në gjendje që plotësisht të mbikëqyrë rregullsinë dhe ligjshmërinë e punës të entit shëndetësor gjatë organizimit dhe kryerjes së punës shtesë, MQ i ka shqyrtuar rregullat ligjore dhe nënligjore që i rregullojnë këto fusha.

Sipas dispozitave të nenit 199 (në fuqi prej datës 01 12 2010) gjegjësisht neni 200 (në fuqi nga data 01.12.2010) *Ligji për kujdesin shëndetësor parasheh që punonjësi shëndetësor që është i punësuar në entin shëndetësor dhe praktikën private, i cili punon me orar të plotë, mund të kryejë detyra të caktuara të shërbimeve shëndetësore të profesionit të tij tek punëdhënësi i tij, gjegjësisht te një punëdhënës tjetër, jashtë orarit të rregullt të punës, duke nënshkruar kontratën për punë shtesë me drejtorin e entit shëndetësor, gjegjësisht me themeluesin e praktikës private. Në të njëjtën kohë theksohet që kontrata për punë shtesë mund të lidhet, ndër të tjera, për ofrimin e shërbimeve shëndetësore të entit shëndetësor, ofron për*

nevoja të e entit për sigurim të detyrueshëm shëndetësor për ata që nuk mund t'i sigurojë personelin e duhur për ndonjë mënyrë tjetër, si dhe për ofrimin e shërbimeve shëndetësore të cilat i ofron enti shëndetësor për nevojat e personave që nuk kanë sigurim në përputhje me ligjin me të cilin rregullohet sigurimi shëndetësor. Punonjësi shëndetësor i cili kryen punë në bazë të kontratës për punë shtesë, mund t'i kryejë këto punë në kohëzgjatje totale e cila nuk mund të jetë më e gjatë se një e treta e punës me orar të plotë.

Sipas dispozitave të nenit 25 të të njëjtit ligj, është përcaktuar që secili qytetar ka të drejtën që kujdesin shëndetësor ta realizojë duke i respektuar standardet më të larta të të drejtave të njeriut dhe vlerave, gjegjësisht ka të drejtën e integritetit fizik dhe psikologjik dhe në sigurinë e personalitetit të tij, si dhe në respektimin e bindjeve të tij morale, kulturore, fetare dhe filozofike. Në të njëjtën kohë është e parashikuar e drejta e pacientit në të gjitha llojet e informacionit pavarësisht nga statusi i tij shëndetësor, shërbimet shëndetësore dhe mënyra se si shfrytëzohen ato, si dhe çdo informacion që është në dispozicion bazuar në kërkimin shkencor dhe inovacionet teknologjike (neni 27.).

Me rregulloren për mënyrën, procedurën dhe kushtet për kryerjen e punëve shtesë të punonjësve shëndetësor në entin shëndetësor ose praktikës private rregullohet mënyra, procedura dhe kushtet, si dhe çështje të tjera të rëndësishme në organizimin dhe kryerjen e punës shtesë të punonjësve shëndetësor në entin shëndetësor ose praktikën private. Punonjësi shëndetësor i punësuar në entin shëndetësor ose praktikën private, i cili punojnë me orar të plotë, mund të kryejë punë të caktuara të shërbimeve shëndetësore brenda profesionit të tyre te punëdhënësit i tij, gjegjësisht te një punëdhënës tjetër, jashtë orarit të rregullt të punës - punë shtesë, duke nënshkruar kontratën për punë shtesë me drejtorin e entit shëndetësor, gjegjësisht me themeluesin e praktikës private (neni 2 i rregullores). Rregullorja parasheh, ashtu si edhe Ligji për Kujdesin Shëndetësor, se për cilat lloje të shërbimeve shëndetësore mund të nënshkruhet marrëveshja për punë shtesë – të cilët nuk mbulohen nga sigurimi i detyrueshëm shëndetësor në aspektin e përmbajtjes, fushëveprimit dhe standardit, gjegjësisht për shërbimet mjekësore të cilat nuk kryhen në përputhje me mënyrën dhe procedurën e kryerjes së të drejtës për sigurim të detyrueshëm shëndetësor; cilat enti shëndetësor i ofron për nevojat e entit të sigurimit të detyrueshëm shëndetësor, e për të cilët nuk mund t'i sigurojë personelin e duhur për ndonjë mënyrë tjetër, si edhe për ofrimin e shërbimeve shëndetësore të cilat i ofron enti shëndetësor për nevojat e personave që nuk kanë fituar statusin e të siguruarit në përputhje me ligjin me të cilin rregullohet sigurimi shëndetësor (neni 2. par. 2). Enti shëndetësor, gjegjësisht praktika private është e obliguar që të organizojë punë shtesë në përputhje me ligjin me të cilin rregullohet kujdesi shëndetësor dhe me këto Rregullore (neni 2. par. 3.).

Për entin shëndetësor nga Plani i rrjetit të enteve shëndetësore, Ministria përcakton nëse enti shëndetësor i plotëson kushtet e përcaktuara me ligj dhe rregullore për organizimin e punës shtesë, ***gjegjësisht për të arritur qëllimet dhe detyrat e***

organizimit të punës shtesë. Enti shëndetësor mund të fillojë me punë shtesë kur Ministria konstaton se ajo i plotëson kushtet (neni 5. i rregullores). Është e paraparë me rregullore që enti shëndetësor, me organizimin e punës shtesë, mund t'i kryejë ato shërbime shëndetësore, gjegjësisht kujdesin shëndetësor, i cili nuk sigurohet nga mjetet e sigurimit të detyrueshëm shëndetësor në pajtim me ligjin për sigurim shëndetësor (neni 9).

Me ligjin mbi Sigurimet Shëndetësore është i përshkruar rrethi i individëve të mbuluara nga sigurimi i detyrueshëm – të siguruarit (neni 17. – 22.), dhe se cilat shërbime shëndetësore ofrohen nga sigurimi shëndetësor i detyrueshëm. Sipas dispozitave të nenit 45 të këtij ligji, janë paraparë shpenzimet në përqindje të kostos së shërbimeve shëndetësore që sigurohen nga fondet e sigurimit të detyrueshëm për ushtrimin e të drejtave të të siguruarve në kujdesin shëndetësor të radhitura në mënyrë eksplicite. I njëjti ligj parasheh që për lloje të caktuara të shërbimeve shëndetësore që sigurohen nga fondet e sigurimit të detyrueshëm shëndetësor e që nuk janë emergjente, mund të përcaktohet renditja e përdorimit - lista e pritjes, në varësi të indikacioneve mjekësore dhe gjendjes shëndetësore e personit të siguruar, si edhe datës së paraqitjes te enti shëndetësor, me kusht që koha e pritjes nuk mund të jetë e tillë që të rrezikojë shëndetin ose jetën e personit të siguruar. Instituti i Republikës nxjerr aktin e përgjithshëm me të cilin konstaton llojet e shërbimeve shëndetësore për të cilët përcaktohet lista e pritjes, si dhe kriteret dhe masat e standardizuara për të vlerësuar gjendjen shëndetësore të pacientëve dhe për t'i vënë në listën e pritjes, koha më e gjatë e pritjes për shërbimet shëndetësore, të dhënat dhe metodologjinë e nevojshme për formimin e listave të pritjes (neni 56. par. 1. dhe 2.).

Sipas rregullores mbi mënyrën dhe procedurën e ushtrimit të së drejtës për sigurim të detyrueshëm shëndetësor shërbimet shëndetësore janë të radhitura në mënyrë eksplicite për të cilat mund të konfirmohet lista e pritjes (neni 64. par. 3.).

Organizimi i sigurimit shëndetësor është i rregulluar me ***Ligjin për Sigurimet Shëndetësore***, me të cilin parashihet që sigurimin dhe realizimin e sigurimit të detyrueshëm shëndetësor e zbaton Instituti i Republikës për sigurim shëndetësor. Instituti Republikan ushtron kompetenca publike në sigurimin dhe zbatimin e sigurimit shëndetësor, si dhe në trajtimin për të drejtat dhe detyrimet e sigurimit të detyrueshëm shëndetësor, në pajtim me këtë ligj (neni 208). Lidhur me sigurimin dhe zbatimin e sigurimit shëndetësor në territorin e Republikës, themelohen filiale dhe Enti Krahinor (neni 210. par. 1.). Kompetencat dhe përgjegjësitë e filialeve, organizimi territorial i degëve të filialeve, kompetencat dhe përgjegjësitë e Entit Krahinor, si dhe çështje të tjera me rëndësi për punën e degës, gjegjësisht Entit Krahinor, rregullohen me ligj dhe me statutin e Institutit të Republikës (neni 210. par. 4.).

Sipas rregullores neni 186 të ligjit për sigurim shëndetësor, parashihet detyrimi i Instituti të Republikës për Sigurim Shëndetësor që të organizojë dhe të kryejë kontrollin e zbatimit të kontratave të lidhura me ofruesit e kujdesit shëndetësor dhe zbatimin e kontratave të lidhura në mes të filialeve dhe ofruesve të shërbimeve shëndetësore. ***Sipas Rregullores për kontrollin e zbatimit të kontratave të lidhura me***

ofruesit e shërbimeve shëndetësore është i rregulluar organizimi, mënyra dhe procedura për zbatimin e kontratave të lidhur ndërmjet Institutit të Republikës dhe ofruesit të kujdesit shëndetësor.

Me ligjin për kujdesin shëndetësor garantohet e drejta e pacientit në ankesë, të cilit i është refuzuar, gjegjësisht pacientit i cili nuk është i kënaqur me kujdesin shëndetësor të ofruar, gjegjësisht mënyrën e veprimit të punonjësit mjekësor ose të punonjësve tjerë në entin shëndetësor. Ankesa mund t'i bëhet punonjësit shëndetësor i cili është në krye të procesit të punës ose punonjësit qe është i punësuar në entin shëndetësor që kryen punë për mbrojtjen e të drejtave të pacientëve - mbrojtësi i të drejtave të pacientit. Enti shëndetësor është i obliguar që të organizojë punën e mbrojtësit të së drejtave të pacientit ndërsa drejtori i entit shëndetësor e përcakton mbrojtësin e të drejtave të pacientit. Në lidhje me punën e tij, raportin mujor mbi ankesat e paraqitura, e dorëzon te Drejtori i entit shëndetësor, ndërsa raportin vjetor dhe gjysmë-vjetor i dorëzon bordit të entit shëndetësor dhe Ministrisë. Mbrojtësi i të drejtave të pacientit është autonom në punën e tij dhe drejtori i entit shëndetësor, gjegjësisht punonjësi tjetër shëndetësor, nuk mund të ndikojë në funksionimin dhe vendimin e tij (neni 39.).

Pas kryerjes së procedurave të kontrollit të ligjshmërisë dhe rregullsisë së punës së këtyre enteve shëndetësore (mbledhja e informacionit në bisedimet e drejtpërdrejta me përfaqësues të enteve shëndetësore dhe qasje në dokumentet që lidhen me kryerjen e punës shtesë dhe organizimit të listës për caktim dhe listës së pritjes për ofrimin e shërbimeve shëndetësore): nuk janë konstatuar parregullsi në Shtëpinë e Shëndetësisë në Shabac, Spitalin e Përgjithshëm Uzhice, Qendrën shëndetësore „Sveti Luka" Smederevë dhe Qendrën shëndetësore Klladovë - pas kryerjes së procedurave të kontrollit të rregullsisë dhe ligjshmërisë së punës në katër entet e mbetura shëndetësore, nuk pati parregullsi.

Parregullsitë e konstatuara në punën e Qendrës Klinike të Nishit (QK Nish) dhe Institutit të Republikës për sigurim shëndetësor (ERSSH):

1. QK Nish në mënyrë të paligjshme dhe të parregullt kryen punë shtesë, në dëm të të drejtave të pacientëve dhe personelit. Puna shtesë ka filluar dhe është bërë pa aktin e Ministrisë së Shëndetësisë me të cilin konstatohet se QK Nish ka plotësuar kushtet për të kryer punë shtesë, gjë dispozitat të bazuara në ligj, e parashohin si një parakusht për kryerjen e kësaj pune.
2. Për punë shtesë në vitin 2011 QK Nish i angazhoi të punësuarit e tyre jashtë orarit të tyre të rregullt të punës, por pa marrëveshje për kryerjen e punës shtesë, ndërsa në vitin 2010 i angazhoi të punësuarit e tyre me kontratë për kryerjen e punës shtesë, për të cilët marrëveshje nuk kishte kushte të përshkruara. Në vitin 2010 QK Nish nënshkroi nga dy marrëveshje paralele për punën shtesë me tre të punësuar, për periudhën e njëjtë kohore, në mënyrë që punën shtesë e kanë kryer dyfish. Gjatë vitit 2010, QK Nish ka bërë marrëveshje për punë shtesë edhe me të punësuarit që punojnë me kohë të shkurtuar për shkak të kushteve të dëmshme të punës për shëndetin e tyre.

3. ERSSH në mënyrë të jashtëligjshme ka nënshkruar kontratën me QK Nish për ofrimin e disa shërbimeve të kujdesit shëndetësor qe janë të përfshira nga sigurimi i detyrueshëm shëndetësor në punën shtesë, edhe pse Ministria e Shëndetësisë paraprakisht nuk ka konstatuar nëse ekzistojnë kushtet për kryerjen e punëve shtesë, që është një kusht i paraparë me ligj për lidhjen e një kontrate të tillë me ERSSH.

Mbrojtësi i qytetarëve iu ka drejtuar rekomandime QK Nishit dhe ERSSH-së për mënjanimin e mangësive të identifikuara në punë, si dhe me qëllim të avancimit të realizimit të të drejtave të qytetarëve dhe parandalimin e lëshimeve të ngjashme në të ardhmen. ***Qendrës klinike i*** rekomandohet që:

1) menjëherë të ndalojë organizimin dhe kryerjen e punës shtesë për të cilat nuk janë përmbushur kushtet e parapara me ligj, dhe Ministria e Shëndetësisë nuk e ka konstatuar përmbushjen e këtyre kushteve.

2) kthimin e mjeteve të paguara ERSSH që është paguar në emër të kryerjes së shërbimeve shëndetësore me sigurimin e detyrueshëm shëndetësor në punën shtesë duke filluar nga data 17.06.2010, e deri në datën e marrjes së dokumenteve të Ministrisë së Shëndetësisë me të cilin vërtetohet përmbushja e kushteve për kryerjen e punë shtesë.

3) Bordi drejtues QK Nish të shqyrtojë shkallën e përgjegjësisë individuale për menaxhimin e Qendrës për mangësitë e konstatuara dhe te ndërmerr masat e nevojshme, duke përfshirë shkarkimin e personave përgjegjës, dhe nëse është e nevojshme, të fillojë edhe procedura të tjera ligjore dhe të informojë Mbrojtësin e qytetarëve.

4) Në të ardhmen, edhe pas aprovimit eventual nga ana e Ministrisë së Shëndetësisë, nuk do të lidhin marrëveshje për punë shtesë me të punësuarit, të cilët, për shkak të kushteve të dëmshme të punës punojnë me kohë të shkurtuar.

ERSSH-së i rekomandohet që të identifikojë personin zyrtar të Institutit i cili është përgjegjës për lidhjen e marrëveshjes me QK Nish për ofrimin e kujdesit shëndetësor për sigurim të detyrueshëm shëndetësor për vitin 2010 lidhur me organizimin e punës shtesë të punonjësve të shëndetësisë, për të cilët marrëveshje nuk janë arritur kushtet e parashikuara me ligj. Enti, personit apo personave përgjegjës, varësisht prej shkallës së përgjegjësisë, do t'i shqiptojë sanksione disiplinore përkatëse dhe për këtë ta njoftojë Mbrojtësin e qytetarëve.

Veprimi sipas rekomandimeve përkatëse - QK Nish ka vepruar sipas rekomandimit, derisa ERSSH ka vepruar pjesërisht.

Vlerësimi i përgjithshëm

Të dhënat e mbledhura, mbikëqyrja e direkte e realizuar dhe informatat e marra nga organet e administratës, japin një bazë të mjaftueshme për të kuptuar se realizimi i të drejtave të caktuara të pacientëve është i vështirësuar, nga njëra anë, dhe janë kufizuar të drejta të caktuara punëtorëve shëndetësor, nga ana tjetër. Deri te kufizimi, gjegjësisht vështirësimi i realizimit të të drejtave të caktuara nga sfera e kujdesit shëndetësor dhe sigurimit shëndetësor, si dhe mbi bazë të punës, vjen për shkak të

veprimeve të autoriteteve kompetente administrative në kundërshtim me normat e së drejtës pozitive.

Është vërejtur se entet shëndetësore në të cilat ofrohen shërbimet shëndetësore në nivelin primar dhe sekondar, si dhe entet shëndetësore në vendet më të vogla në brendësi, kujdesen më shumë për përmbushjen e kërkesave ligjore të ofrimit të shërbimeve të caktuara shëndetësore që lidhen drejtpërdrejt me respektimin e të drejtave të qytetarëve, si për pacientë ashtu edhe për të punësuarit shëndetësor.

Kur është në pyetje mekanizmi për mbrojtjes e të drejtave të pacientit, rolin vendimtar e kanë mbrojtësit e të drejtave të pacientit. Për këtë rol, janë të angazhuar avokatët e punësuar në institucionet e kujdesit shëndetësor, të cilët përveç punëve tjera "të rregullta", veprojnë edhe në bazë të ankesave të pacientëve të pakënaqur. Duke pasur parasysh se kemi të bëjmë, në fakt, me modifikimin e institucionit të Mbrojtësit të qytetarëve, i cili e ka të sendërtuar një "mangësi" me të cilin ky institucion që më parë e vë në dyshim qëllimin e tij. Problemi qëndron, në fakt, në objektivitetin e tyre gjatë përfaqësimit të interesave të pacientit, pasi që ata, si zyrtarë të institucioneve në punën e të cilëve pacientët mund t'i ankohen, janë të varur prej tyre. Krahas kësaj, problemi është përmbajtja relativisht e pa definuar e punës së mbrojtësit të të drejtave të pacientit si dhe detyrave të tyre. Në fund, kështu, angazhimi i mbrojtësit të pacientit varet kryesisht nga gjykimi i tij personal.

Ministria e shëndetësisë është mjaft pasive, e pa interesuar për harmonizimin e praktikave në punën e mbrojtësve të të drejtave të pacientit në entet shëndetësore.

Treguesit e detyrueshëm të kënaqshmërisë së shfrytëzuesve të shërbimeve shëndetësore janë edhe të dhënat specifike në lidhje me vërejtjet dhe ankesat e pacientëve[109], të cilat enti shëndetësor një herë në vit nëpërmjet Institutit kompetent për shëndet publik i dorëzon Institutit për shëndet publik i themeluar për territorin e Republikës dhe filialit kompetent të Institutit të Republikës për sigurim shëndetësor, ndërsa Instituti për shëndet publik të njëjtat i përcjell Ministrisë së Shëndetësisë. Megjithatë, mbetet e paqartë nëse ky është vetëm një detyrim i thjeshtë i entit shëndetësor. Mbrojtësit e të drejtave të pacientëve në të gjitha entet shëndetësore në të cilën është kryer monitorimi, pavarësisht obligimit të dorëzimit të të dhënave të parashikuara me Rregulloren mbi treguesit e cilësisë të kujdesit shëndetësor, rregullisht e përmbushin detyrimin e vet ligjor dhe i parashtrojnë Ministrisë raportin gjashtë-mujor dhe vjetor të ankesave pranuara. Megjithatë, është e zakonshme që të mungojnë informata kthyese gjegjësisht reagime nga Ministria e Shëndetësisë.

Informatat e pranuara nga të gjitha entet shëndetësore në të cilën Mbrojtësi i qytetarëve e ka kryer kontrollin e punës tregojnë se standardet në drejtim të strukturës dhe numrit të mjekëve të punësuar të specializimeve të caktuara, të përcaktuara me Rregulloren për kushtet e detajuara për kryerjen e shërbimeve shëndetësore në entet

[109] Rregulloret mbi treguesit cilësorë të kujdesit shëndetësor– „Gazeta Zyrtare e RS-së" nr. 57/07, 49/10.

shëndetësore dhe formave tjera të shërbimit shëndetësor[110], nuk iu përgjigjen nevojat reale të enteve shëndetësore.

Aktet ligjore me të cilat rregullohet procedura e harmonizimit të nevojave me gjendjen faktike në lidhje me numrin e të punësuarve në entin shëndetësor e pamundësojnë reagimin e shpejtë dhe efektiv të entit shëndetësor. Konkretisht, enti shëndetësor, në të cilin fillimi i vitit kalendarik, për shkak të rritjes së vëllimit të punës, shihet nevoja për të punësuar një numër shtesë të mjekëve të specializimeve të caktuara, kërkesa për marrjen e pëlqimit për këtë mund të referohet në Ministrinë përkatëse në nëntor të këtij viti, në mënyrë që të mund të vendoset në fillim të vitit të ardhshëm. Mbrojtësi i qytetarëve është i vetëdijshëm për faktin që rregullat buxhetore ia imponojnë Ministrisë së Shëndetësisë të respektojë procedurat e caktuara gjatë hartimit të planit të personelit, por është i mendimit shqyrtimi i nevojave reale për numrin e të punësuarve vetëm një herë në vit nuk është e mjaftueshme.

Mangësitë ekzistuese në punën e institucioneve administrative, gjegjësisht enteve:

- Entet shëndetësore organizojnë dhe kryejnë shërbimet shëndetësore në kuadër të punës shtesë pa pëlqimin paraprak të Ministrisë së Shëndetësisë.

- Entet shëndetësore lidhin kontrata për punë shtesë me stafin mjekësor të cilët normalisht kanë orar të shkurtuar të punës për shkak të rreziqeve të kushteve të punës për shëndetin e tyre.

- Entet shëndetësore nuk i kushtojnë vëmendje të mjaftueshme informimit të pacientëve për mundësitë e ushtrimit të së drejtës në ekzaminim diagnostik brenda afatit të caktuar.

- Ministria e Shëndetësisë nuk vepron menjëherë me kërkesë të enteve shëndetësore për të përcaktuar të drejtën për organizimin e punës shtesë.

- Nëpunësit shtetëror të Ministrisë së Shëndetësisë i kanë drejtuar rekomandime verbale enteve shëndetësore lidhur me kryerjen e punës shtesë, e të cilat janë në kundërshtim me rregulloret që e rregullojnë këtë fushë.

- Ministria e Shëndetësisë nuk i ka harmonizuar aktet nënligjore me Ligjin për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit për kujdesin shëndetësor[111] brenda afatit të caktuar me ligj (neni 8.).

- Ministria e Shëndetësisë nuk po ndërmerr aktivitete nga kompetenca e vet për të harmonizuar praktikat në punën e mbrojtësve të të drejtave të pacientit në entin shëndetësor.

---

[110] „Gazeta zyrtare e RS-së“, nr. 43/06... 50/10.
[111] „Gazeta zyrtare RS“, nr. 88/10.

- Ministria e Shëndetësisë nuk po ndërmerr aktivitete brenda juridiksionit të saj për të kontrolluar përputhshmërinë e akteve individuale të enteve shëndetësore me rregullat ligjore.

- Enti Republikan për sigurim shëndetësor ka nënshkruar kontrata me institucionet shëndetësore për ofrimin e shërbimeve të caktuara shëndetësore të mbuluara nga sigurimi i detyrueshëm shëndetësor për personat e siguruar me organizimin e punës shtesë, por entet shëndetësore nuk i kanë përmbushur kërkesat ligjore për të kryer punë shtesë.

- Ministria e shëndetësisë, Enti Republikan për sigurim shëndetësor dhe Instituti i Shëndetit Publik i Serbisë nuk e marrin parasysh sa duhet nevojën aktuale të enteve shëndetësore për sigurimin e numrit optimal të nevojshëm të mjekëve të specializimeve të caktuara, gjë që është bazë për hartimin e planit të zhvillimit të personelit për vitin buxhetor.

Në bazë të informatave të mbledhura gjatë hulumtimit, dhe me qëllim të përmirësimit të punës së organeve administrative dhe për të siguruar realizimin e të drejtës ligjore të qytetarëve për të realizuar kujdesin shëndetësor duke i respektuar të standardet më të larta të të drejtave dhe vlerave të njeriut, sipas nenit 31. par. 2. të Ligjit mbi Mbrojtësin e qytetarëve, Mbrojtësi i qytetarëve i dërgon rekomandime Ministrisë së Shëndetësisë, Fondit Republikan për sigurim shëndetësor dhe të gjitha institucioneve shëndetësore.

REKOMANDIMET

Ministria e Shëndetësisë ndërmerr të gjitha masat dhe aktivitetet në dispozicion me qëllim të krijimit të mbrojtjes së plotë të pacientëve, si dhe të drejtave nga, dhe në bazë të marrëdhënieve të punës të punëtorëve të shëndetësisë. Veçanërisht, në të ardhmen duhet:

- të veprojë në mënyrë më azhure lidhur me kërkesën e enteve shëndetësore për të marrë miratimet e caktuara në pajtim me ligjin;

- t'u dërgojë udhëzim me shkrim të gjithë nëpunësve shtetërorë të punësuar në Ministri që të përmbahen nga dhënia e rekomandimeve gojore entit shëndetësor për çështje të caktuara në lidhje me punën e tyre, dhe që janë në kundërshtim me ligjet e aplikueshme;

- pa vonesë të harmonizojë aktet nënligjore me Ligjin për ndryshimin e Ligjit për kujdesin shëndetësor brenda periudhës së caktuar me ligj (neni 8.);

- të hartojë një rregullore mbi punën e mbrojtësve të të drejtave të pacientëve dhe të sigurojë arsimimin e tyre të vazhdueshëm;

- të kryejë kontrollin e përputhshmërisë së akteve të veçanta të enteve shëndetësore nga Plani i rrjetit të enteve shëndetësore me aktet ligjore dhe nënligjore.

Fondi Republikan për sigurim shëndetësor para nënshkrimit të kontratës me entet shëndetësore me të cilat, në mënyrë të drejtpërdrejt ose tërthorazi, preket ushtrimi i të drejtave të pacientëve dhe të punësuarve shëndetësor, si dhe shpenzimi i mjeteve nga buxheti i Republikës së Serbisë, duhet të vërtetojë nëse enti i caktuar shëndetësor i plotëson parakushtet e caktuara për këtë.

2.6.6. Resori i punëve të brendshme

Në kuadër të resorit të punëve të brendshme në vitin 2011 janë identifikuar problemet vijuese:

Procedura e vështirësuar e rregullimit të shtetësisë së Republikës së Serbisë

Një numër i caktuar i qytetarëve i është drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve në vitin 2011, duke vënë në dukje problemin me të cilin ballafaqohen në procesin e marrjes, revokimit ose pranimit të shtetësisë së Republikës së Serbisë, gjegjësisht në procedurën e rregullimit të shtetësisë, e cila zhvillohet në Ministrinë e punëve të brendshme. Në disa raste, mbi kërkesat e parashtruara ministria përkatëse nuk ka vendosur për më shumë se një vit, dhe për këtë shkak qytetarët e kishin të pamundur të realizojnë të drejtat e tyre.

Pas inicimit të procedurës për kontrollin e ligjshmërisë dhe të rregullsisë së punës së Ministrisë së punëve të brendshme, lidhur me ankesat e paraqitura, organi e mënjanoi lëshimin në punë dhe vendosi mbi kërkesat e ankuesve (për ri-fitimin e nënshtetësisë, pranimin dhe revokimin e nënshtetësisë së RS).

KËRKESË PËR PRANIM TË NËNSHTETËSISË

Shembull: Një qytetar i është drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve, duke shprehur pakënaqësinë me mosveprimin e Ministrisë së Brendshme - Departamenti për punë administrative lidhur me kërkesën për pranim e nënshtetësisë së RS-së. Ankuesi ka pohuar se edhe pas dorëzimit të dokumenteve të kërkuara, institucioni përkatës nuk ka vendosur me muaj të tërë për kërkesën e tij, ku për shkak të kësaj e kishte të pamundur të ushtrojë të drejtat e tjera të cilat i përkasin atij si një qytetar i Republikës së Serbisë. Pas fillimit të procedurës së kontrollit për ligjshmërinë dhe rregullsinë e punës së Ministrisë së punëve të brendshme, brenda afatit të caktuar, organi ka informuar Mbrojtësin e qytetarëve se me kërkesën e parashtruar është marrë vendimi dhe se parashtruesit të ankesës i është dorëzuar vendimi me të cilin i njihet nënshtetësia e Republikës së Serbisë.

Konkluzion:

Problemi kryesor i cili është vënë në dukje me ankesat tek Mbrojtësi i qytetarëve është mos veprimi me kohë të arsyeshme sipas ankesave të paraqitura, pavarësisht nga kërkesa për pranim, marrjen apo revokimin e nënshtetësisë së RS-së. Karakteristike është se në shumicën e rasteve, organi administrativ (Ministria e punëve të brendshme) e mënjanon lëshimin e bërë në punë menjëherë pas fillimit të kontrollit të ligjshmërisë dhe rregullsisë së punës së tyre.

Orët e gjata të pritjes në rend para sporteleve të drejtorive policore të Ministrisë së punëve të brendshme

Gjatë vitit 2011 janë paraqitur 4 ankesa që kanë të bëjnë me veprimin e MPB-së, (drejtoria policore e qytetit të Beogradit, drejtoria policore e Novi Sadit dhe drejtoria policore Kikinda) lidhur me krijimin e tollovisë, gjegjësisht orëve të gjata të pritjes në rend për të dorëzuar kërkesat e qytetarëve për marrjen e dokumenteve. Qytetarët në ankesat e tyre kanë theksuar se si ata presin me orë të tëra në rresht për të aplikuar për regjistrimin e automjeteve, letërnjoftim ose pasaportë, dhe se për shkak të numrit të madh të qytetarëve që presin rend, u detyruan t'i marrin këto dokumente disa muaj më vonë.

Lidhur me ankesat, Mbrojtësi i qytetarëve ka iniciuar kontrollin e ligjshmërinë dhe rregullsisë së punës së Ministrisë së punëve të brendshme, dhe gjithashtu përfaqësuesit e shërbimeve zyrtare, në shtator dhe tetor të vitit 2011, kanë mbajtur një takim me përfaqësues të Ministrisë së lartpërmendur, për hetimin e pohimeve nga ankesat e qytetarëve në rastin konkret dhe raportimit të Ministrisë për veprimet e ndërmarra lidhur me ankesat e qytetarëve në lidhje me proceset e parashtrimit dhe përpunimit të kërkesave për lëshim të dokumentacionit.

Me këtë rast, përfaqësuesit e Ministrisë na kanë informuar se cilat masa i kanë ndërmarrë brenda institucionit të tyre për të përmirësuar punën dhe për të siguruar respektimin e të drejtave dhe lirive të qytetarëve, duke marrë parasysh rekomandimet e Mbrojtësit të qytetarëve të parashtruara në vitin 2008 dhe 2009, në të cilët ai vuri në dukje masat që duhen ndërmarrë për zbatimin më efikas të procedurave të pranimit dhe përpunimit të kërkesave të qytetarëve për lëshimin e dokumenteve personale. Gjithashtu, jemi informuar mbi veprimet e Sektorit të kontrollit të brendshëm të policisë në lidhje me këtë, gjegjësisht që ky organ është marrë me vërtetimin e gjendjes në terren për të kuptuar më të mirë situatën dhe për të gjetur shkakun e tollovive gjatë lëshimit të dokumenteve, ku me këtë rast konstatuan se disa parashtrime të qytetarëve ishin të arsyetuara. Na informuan se në territorin e drejtorisë policore të Beogradit ka hyrë në sistem caktimi i terminit përmes SMS, e më pas edhe përmes e-qeverisjes; që e kanë informuar publikun nëpërmjet faqes së internetit, tabelave informuese, që punohet me ndërrime edhe të shtunave, si dhe të dielën në një stacion policor; dhe se në periudhën paraprake ka ndryshuar edhe Ligji për dokumentet e identifikimit me të cilin, ndër të tjera, është zgjatur vlefshmëria e këtij dokumenti, dhe se kanë ndërmarrë masat e duhura për të ndryshuar rregulloren e punës dhe sistematizimin e vendeve të punës.

Në raste konkrete, ankuesit janë njoftuar që Mbrojtësi i qytetarëve në vitin 2008 dhe 2009 i ka dërguar rekomandime Ministrisë së punëve të brendshme, dhe se gjatë këtij viti janë mbajtur takime me përfaqësues të Ministrisë për të marrë masat e duhura për të përmirësuar punën e organeve administrative në rastin konkret, dhe se Mbrojtësi i qytetarëve në punën e tij në të ardhmen, duke pasur parasysh adresimin e qytetarëve, do të monitorojë aktivitetet e Ministrisë lidhur me rastet konkrete.

Konkluzion:

Ministria e punëve të brendshme, e vetëdijshme për problemet me të cilat ballafaqohen qytetarët e Serbisë, të cilat i vuri në dukje edhe vetë Mbrojtësi i qytetarëve në vitin 2010 dhe për këtë ka i dërguar MPB-së një rekomandim, ka marrë masa të caktuara për të përmirësuar problemet e identifikuara, dhe qytetarëve t'iu lehtësohet lëshimi i dokumenteve.

2.6.7. Resori i gjyqësorit

Gjatë vitit 2011, si në vitet paraprake, numri i madh i qytetarëve iu është drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve për shkak të shkeljes së të drejtës në gjykim brenda një kohe të arsyeshme dhe shkeljes së të drejtës në gjykim të drejtë. Në mënyrë të ngjashme, periudha raportuese shënoi edhe ankesat e kandidatëve të pa (ri) zgjedhur për ushtrimin e funksionit të gjykatësit. Risi paraqesin ankesat e të punësuarve në gjykatat dhe prokuroritë për shkelje të të drejtave të bazuara në punë.

Shkelja e të drejtës për gjykim brenda një kohe të arsyeshme

Arsyet më të zakonshme për pakënaqësinë e qytetarëve janë shtyrjet e shpeshta të seancës, mungesat e pajustifikuara të gjyqtarëve, dorëzimit të parregullt të thirrjeve dhe akteve, vonesat në marrjen e vendimeve dhe mos vendosja për mjetet juridike brenda afateve kohore të përcaktuara. Në bazë të shqyrtimit të ankesave të pranuara, është e qartë se një numër i vogël i qytetarëve të cilët kanë shfrytëzuar mjetet e duhura ligjore të cilat, në përputhje me aktet ligjore mbi rregullimin e gjykatave, janë në dispozicion (ankesat te kryetarët e gjykatave përkatëse ose Ministrisë së drejtësisë), ndërsa një grup shumë më i madh i njerëzve të cilët me këtë rast nuk i janë drejtuar asnjë institucioni, sepse nuk dinin ku të drejtohen. Prandaj, nga ana e Mbrojtësit të qytetarëve janë drejtuar dhe udhëzuar lidhur me procedurat dhe mjetet ekzistuese ligjore që i kanë në dispozicion.

Në kuadër të grupit të parë, vërehet pakënaqësia e qytetarëve me mënyrën e veprimit të Ministrisë së Drejtësisë sipas ankesave që kanë të bëjnë me funksionimin e gjykatave në sferën e administratës gjyqësore. Shkaku i parë i pakënaqësisë është mos veprimi i Ministrisë së Drejtësisë sipas ankesave dhe parashtresave të qytetarëve për çka Mbrojtësi i qytetarëve në disa raste ka iniciuar procedurat e kontrollit të ligjshmërisë dhe rregullsisë së punës të asaj Ministrie. Procedurat e iniciuara, në shumicën e rasteve, përfunduan ashtu që Ministria e Drejtësisë, pasi është informuar nga Mbrojtësi i qytetarëve për ankesat në lidhje me punën e tyre, i mënjanoi mangësitë e paraqitura në ankesë, dhe më pas siguruan dhe ofruan përgjigjet me shkrim për qytetarët.

Në anën tjetër, procedura që është zhvilluar sipas ankesave që Ministria e drejtësisë nuk i është përgjigjur shkresës së qytetarëve ka përfunduar, lidhur me mënjanimin e mangësive të identifikuara, me parashtrimin e rekomandimit Ministrisë

së Drejtësisë me të cilën është vënë në dukje domosdoshmëria e mbajtjes azhure të evidencës për ankesat e pranuara dhe shqyrtimin e të gjitha ankesave të ardhshme në kohën e duhur. Me rekomandim është theksuar edhe nevoja që, pas shqyrtimit të përmbajtjes së tyre, parashtruesit të informohen, në pajtim me dispozitat në fuqi, mbi qëndrimin e Ministrisë në lidhje me çështjen në fjalë, si dhe mbi veprimin e mundshëm të institucioneve kompetente, nëse për këtë janë fituar kushtet e përshkruara. Në të njëjtën kohë, Ministrisë i është rekomanduar që në të ardhmen obligimi në fjalë të përmbushet në mënyrë të vazhdueshme dhe të duhur, me mbajtjen e rregullt të evidencës dhe zbatimin e dispozitave mbi administrimin e zyrës, kështu që në çdo kohë në mënyrë të besueshme të mund të përcaktohet se kush dhe kur i është drejtuar Ministrisë me shkrim, gjegjësisht si ka vepruar Ministria sipas parashtresave të qytetarëve.

Ministria e Drejtësisë ka vepruar sipas rekomandimit të Mbrojtësit të qytetarëve dhe ka njoftuar se ky organ ka marrë masat e duhura teknike (instalimin e programeve) për të përmirësuar proceset e regjistrimit dhe monitorimit të veprimeve sipas shkresave dhe ankesave të qytetarëve. Rezultati i gjithë kësaj pasqyrohet në numrin e ulur në mënyrë të konsiderueshme të ankesave që lidhen me të ashtuquajturën "heshtje" të atij organi administrativ në vitin 2011.

Në të njëjtën kohë, qytetarët nuk ishin të kënaqur as me përgjigjet e pranuara nga Ministria e drejtësisë, duke i konsideruar ato si jorelevante, duke pasur parasysh që kanë pritur që Ministria përkatëse, në lidhje me ankesat e tyre, të ushtrojë mbikëqyrjen e zyrtarëve ndaj punës së cilëve ata ankohen. Gjatë shqyrtimit të këtyre ankesave, është vërejtur se Ministria e drejtësisë nuk vepron dhe nuk ndërmerr në mënyrë të duhur masën e mbikëqyrjes së përcaktuar me ligj ndaj punës së administratës gjyqësore, por ankesën e pranuar e dërgon te kryetari i gjykatës për shqyrtim dhe përgjigje, pas së cilës përgjigjen e marrë i përcillet ankuesit. Veprimet e tilla të organeve shpijnë deri te mos përmbushja e pritjeve të arsyetuara të qytetarëve, duke i bërë të pakuptimtë mjetet ligjore dhe procedurat e parashikuara për mbrojtjen e të drejtave dhe lirive të garantuara.

Në lidhje me shkeljen e të drejtave në gjykim brenda një kohe të arsyeshme, Mbrojtësi i qytetarëve, brenda kompetencave të tij dhe në përputhje me faktin se nuk është kompetent për të mbikëqyrur punën e gjykatave, në vitin 2011, i vuri në dukje organeve përkatëse për ekzistencën dhe shpeshtësinë e shkeljeve së të drejtave, dhe nevojën për zgjidhjen adekuate. Përveç kësaj, ankuesit janë në dijeni për mundësinë e drejtimit në Entin gjyqësor, paraqitjen e ankesës, që është, si një përjashtim, vetëm në rastet e shkeljes së kësaj të drejte, mund të dorëzohet edhe pse se nuk janë shfrytëzuar të gjitha mjetet ligjore.

Shkelja e të drejtës në gjykim të drejtë

Mbrojtësi i qytetarëve në vitin 2011 ka pranuar një numër të madh të ankesave ku qytetarët shprehën pakënaqësinë me funksionimin e gjyqtarëve dhe gjykatave, konkretisht përmbajtjen e vendimeve gjyqësore, me shpresë se Mbrojtësi i qytetarëve të

ndihmojë në ndryshimin e marrjes së vendimeve të tilla. Duke pasur parasysh se Mbrojtësi i qytetarëve nuk ka kompetenca kushtetuese apo ligjore për të kontrolluar ligjshmërinë dhe rregullsinë e gjykatave, dhe krahas të kuptuarit e problemit në të cilën këto ankesa e adresojnë, nuk ka pasur bazë për veprim sipas këtyre ankesave. Pas këtyre ankesave, Mbrojtësi i qytetarëve i vuri ankuesve në dukje mjetet dhe procedurat në dispozicion të tyre për mbrojtjen e të drejtave të tyre dhe interesat në bazë të ligjit.

Shkelja e të drejtave të tjera që nuk janë nën juridiksionin e Mbrojtësit të qytetarëve

Mbrojtësi i qytetarëve në vitin 2011 ashtu si në vitet e kaluara është përpjekur që, kur për këtë ka mundësi, ankuesit t'i udhëzojë me procedurat ligjore në të cilat ata mund të ushtrojnë një të drejtë ose interes në bazë të ligjit. Në lidhje me këtë, Shërbimi profesional i Mbrojtësit të qytetarëve ndërmori aktivitetet në lidhje me ankesat e qytetarëve me të cilat Mbrojtësi i qytetarëve nuk ka autoritet për të vepruar duke pasur parasysh që lidhen me punën e organeve dhe subjekteve të tjera ligjore për të cilat Mbrojtësi i qytetarëve nuk ka juridiksion për kontrollin e ligjshmërisë dhe rregullsisë së punës.

Gjatë periudhës raportuese është vënë re se një numër i madh i qytetarëve i drejtuan Mbrojtësit të qytetarëve kërkesat të cilat nuk e kanë karakterin e ankesave, por kërkesa për ndihmë juridike (përgatitjen e aplikimeve, përfaqësimit para gjykatave dhe organeve të tjera shtetërore, interpretimi i gjendjes ligjore dhe rregulloret në fuqi dhe kështu me radhë). Ky problem është veçanërisht i dukshëm në mesin e qytetarëve me kushte më të këqija ekonomike, të cilët nuk mund të përballojnë shërbimet e kompanive që operojnë në fushën e praktikës së ligjit, ndërsa shërbimet për ndihmë ligjore në qeverisjen lokale për shërbimet e tyre paraqesin shumë kushte të ndërlikuara, të cilat një numër i madh i qytetarëve nuk mund t'i përmbushin. Me probleme të njëjta janë ballafaquar dhe qytetarët të cilët nuk janë në një gjendje të jashtëzakonshme sociale, por në një situatë që edhe pas drejtimit të organeve dhe institucioneve të ndryshme nuk kanë marrë një përgjigje për pyetjen e organit i cili, procedura dhe afati kohor janë të përcaktuara për ushtrimin dhe mbrojtjen e të drejtave të tyre.

Duke pasur parasysh se Mbrojtësi i qytetarëve nuk është i autorizuar që të përfaqësojë qytetarët në proceset para gjykatave dhe organeve të tjera shtetërore, dhe as që në emër të tyre të bëjë propozime, parashtrimet e kërkesave dhe dokumente të tjera ligjore, ankuesit për marrjen këshillave ligjore relevante për përdorim të mëtejshëm të mjeteve në dispozicion të tyre, janë udhëzuar në adresimin e shërbimeve të ndihmës juridike në komunën e vendbanimit, ose në ndonjë prej subjekteve që kryejnë shërbimet në fushën ligjore.

Shkelja e të drejtave të kandidatëve të pa (ri) zgjedhur për ushtrimin e funksionit të gjykatësit[112]

Duke vepruar mbi ankesat e pranuara nga Shoqata e Gjyqtarëve të Serbisë në vitin 2010, me të cilën është vënë në dukje se Këshilli i Lartë Gjyqësor (në tekstin e mëtejmë KLGj) nga kjo shoqatë ka kërkuar të dhënat mbi punën e tyre duke iu referuar Ligjit mbi qasjen e lirë në të dhëna me rëndësi publike[113], edhe pse Shoqata e Gjyqtarëve të Serbisë nuk i përket rrethit të subjekteve (organit të administratës publike), të cilët kanë një detyrim të tillë, Mbrojtësi i qytetarëve i ka dërguar KLGj-së rekomandimin 17-2094/10 të datës 14.01.2011, ku vë në pah mangësinë në punën e tyre, meqenëse kërkesa e dërguar ishte në kundërshtim me detyrimin e respektimit të së drejtës në asociacion të garantuar me Kushtetutë dhe ligje. KLGj-së i është rekomanduar që t'i dërgojë një kërkim falje me shkrim Shoqatës së Gjyqtarëve të Serbisë për lëshimin e bërë. Gjatë vitit 2011, KLGj nuk e ka informuar Mbrojtësin e qytetarëve në lidhje me veprimin sipas rekomandimit.

Përveç kësaj, me ndryshimet e Ligjit për Gjyqtarët dhe Ligji për Prokurorinë Publike, të miratuara para përfundimit të vitit 2010, është paraparë që ankesat kushtetuese dhe ankesat për ndërprerjen e funksioneve të kandidatëve të pa (ri) zgjedhur të konvertohen në kundërshtime, ku përbërja e përhershme e Këshillit të Lartë Gjyqësor dhe Prokurorisë së Shtetit të vendosin mbi arsyeshmërinë e tyre, gjegjësisht, të shqyrtojë vendimit të përbërjes së parë të këtyre trupave[114]. Në disa nga mangësitë e konstatuara në punën e KLGj-së, Mbrojtësi i qytetarëve është shprehur pa vonesë në vitin 2010, duke vepruar mbi ankesat e 178 kandidatëve të pa (ri) zgjedhur për kryerjen e funksionit të gjykatësit, në bazë të së cilit organit në fjalë i ka dërguar rekomandimin 17-32/10 të datës 03.08.2010. Për fat të keq, as edhe një vit e gjysmë pas dërgesës së rekomandimit, Mbrojtësi i qytetarëve nuk e ka pranuar asnjë deklaratë apo qëndrimin e KLGj-së në lidhje me rekomandimin.

Pas zgjedhjes së anëtarëve të zgjedhur të përbërjes së përhershme të KLGj-së, është iniciuar procesi i shqyrtimit të zgjedhjes së përgjithshme të gjyqtarëve, i cili që nga fillimi ishte përcjellë nga vërejtjet e ekspertëve dhe publikut në përgjithësi. Me ankesë të Shoqatës së Gjyqtarëve të Serbisë është kontestuar ligjshmëria dhe legjitimiteti i KLGj-së, për arsye se ky organ ka vendosur në përbërjen e plotë në vetëm një nga 16 seancat e mbajtura, gjegjësisht që vazhdoi të punojë edhe pas paraburgimit të një anëtari, dorëheqjes së anëtarit tjetër dhe konstatimi të plotfuqishëm ligjor të Agjensionit për luftë kundër korrupsionit që anëtari i tretë gjendet në konflikt interesash. Gjithashtu është vërtetuar që KLGj në procesin e auditimit ka mbetur pa shumicën e gjashtë votave për të marrë vendime (përveç nëse anëtarët e përbërjes së parë nuk votojnë mbi rregullsinë e vendimeve të tyre të mëparshme, çka paraqet

[112] Zyrtarisht, mendimi i Mbrojtësit të qytetarëve është i dhënë në fillim të vitit 2011, i gjithë procesi është kryer në vitin 2011

[113] „Gazeta Zyrtare e RS", nr. 120/2004, 54/2007, 104/2009 dhe 36/2010.

[114] Neni 5 i Ligjit për ndryshimin dhe përmirësimin e Ligjit për gjyqtarët dhe neni 6 i Ligjit për ndryshimin dhe përmirësimin e Ligjit për Prokurorinë Publike (*„Gazeta Zyrtare e RS", nr. 101/2010*)

shkelje të së drejtës për gjykim të drejtë), dhe se KLGj-ja më nuk ka shumicën e gjyqtarëve në përbërjen e tyre, siç është paraparë me Kushtetutë. Gjithashtu është i pranishëm edhe përjashtimi i paligjshëm i publikut, përfshirë edhe vetë kandidatët, nga seanca e Këshillit në të cilën shqyrtohen vendimet e komisionit të tij dhe merren vendimet përfundimtare mbi arsyeshmërinë e kundërshtimeve, ndërsa vazhdohet edhe me mos zbatimin e urdhëresës së Komisionarit për të dhënat me rëndësi publike dhe mbrojtjes së të dhënave personale.

Mbrojtësi i qytetarëve konstatoi që kundër vendimit të KLGj-së për kundërshtimet, ekziston një zgjidhje efektive - ankesa në Gjykatën Kushtetuese, të cilët të gjithë kandidatëve të cilëve u janë refuzuar ankesat e kanë në dispozicion, dhe se vërejtjet në punën e KLGj-së janë kryesisht të natyrës së përgjithshme, dhe kanë të bëjnë me përbërjen, legjitimitetin dhe ligjshmërinë e punës të këtij organi. Duke u nisur nga e drejta që ofrimi i shërbimeve të mira, duke ndërmjetësuar dhe duke dhënë këshilla dhe mendime mbi çështjet nga kompetenca e vet vepron në mënyrë preventive[115] për të përmirësuar punën e organeve administrative[116], Mbrojtësi i qytetarëve i ka dërguar KLGj-së mendimin 19-3635/11 të datës 11.01.2012, mbi përmbajtjen e së cilës e ka informuar Kuvendin popullor, Qeverinë dhe publikun, në mënyrë që të orientohen drejt problemeve që përmenden në mendim, gjegjësisht që menjëherë të merren masat e propozuara dhe masat e tjera të duhura brenda juridiksionit të tyre për zgjidhjen e tyre.

Me këtë mendim është shprehur qëndrimi i Mbrojtësit të qytetarëve që KLGj-ja për një periudhë të gjatë funksionon në një mënyrë që ngre dyshime serioze në ligjshmërinë dhe rregullsinë, gjegjësisht legjitimitetin e punës së atij organi, duke mos e siguruar përfaqësimin e shumicës së gjyqtarëve në përbërjen e tyre; nga fakti se anëtarët e përbërjes së parë të KLGj-së, të cilët morën pjesë në vendimmarrjen e përbërjes së parë, marrin pjesë në të gjitha fazat e auditimit, dhe njëri prej tyre edhe në votim; nga fakti se KLGj-ja nuk punon publikisht kur shqyrton sugjerimet e komisioneve të tij, çka është në kundërshtim me dispozitat statusore të shprehura që seancat e KLGj-së janë publike; nga fakti që kandidatëve gjatë procesit të auditimit nuk u mundëson në të gjitha rastet, njëlloj, qasje në informatat në të cilat si pjesëmarrës në procedurë kanë të drejtë.

Prandaj, Mbrojtësi i qytetarëve shprehu qëndrimin e tij, që në interesin më të mirë të ushtrimit të ligjshëm dhe të përshtatshëm të të drejtave dhe interesave të kandidatëve, ruajtjen e autoritetit dhe legjitimitetit të KLGj-së dhe në interes të qytetarëve të Republikës së Serbisë, KLGj duhet të ndërpresë punën në përbërje të tanishme, të përshpejtojë të gjitha masat dhe veprimet brenda juridiksionit të vet në mënyrë që të plotësohet përbërja e tij në përputhje me dispozitat e Kushtetutës dhe të Ligjit, të vazhdojë punën e vet në përbërje të plotë, dhe shfuqizojë vendimet e marra

---

[115] Neni 24 Paragrafi 2 Ligji për Mbrojtësin e qytetarëve („Gazeta Zyrtare e RS“, nr. 79/2005 dhe 54/2007)

[116] Këshilli i Lartë Gjyqësor i përket organeve dhe organizatave të Ligjit të cilët Mbrojtësi i qytetarëve (neni 1.) për qartësi, por e pasaktë, shënohet me "organet administrative“.

prej kohës kur gjykatësit ne funksion të përhershëm në gjykata nuk e kanë shumicën në këtë organ, gjegjësisht që në procedura sipas ankesave eventuale të paraqitura në këto vendime, t'i pranojë ankesat si të bazuara.

Është theksuar se gjyqtarët, gjykatat dhe KLGj ekzistojnë për të realizuar të drejtat e qytetarëve në gjykim të drejtë dhe qasje efektive në drejtësi, për çka një prej parakushteve është puna ligjërisht e pakontestueshme dhe e rregullt e organit, i cili sipas Kushtetutës siguron dhe garanton pavarësinë dhe autonominë e gjykatave dhe gjyqtarëve.

Shkelje e të drejtave në bazë të punës për të punësuarit në gjykata

Risi paraqet ankesa e Sindikatës së të punësuarve në organet gjyqësore të Serbisë me të cilët theksohen mangësitë e Ministrisë së drejtësisë në organizimin dhe funksionimin e organeve gjyqësore. Sipas pohimeve të tyre, ka një numër i të emëruarve të punësuar në gjykata për një kohë të caktuar (në përputhje me dispozitat e ligjit të punës për marrëdhënie pune në kohë të caktuar i kufizuar në një vit), të cilët ruajnë statusin e punonjësit në një kohë më të gjatë, disa madje edhe më shumë se dhjetë vjet, me atë që pas skadimit të afatit ligjor për punë në kohë të caktuar, u dorëzohen vendime për ndërprerjen e punës për një periudhë, gjatë së cilës të emëruarit vijnë për të punuar dhe nuk marrin paga. Për më tepër, disa prej tyre mbajnë dhe nënshkruajnë procesverbale gjatë procedurës gjyqësore, çka si pasojë mund të ketë pasoja të caktuara ligjore në lidhje me ligjshmërinë dhe rregullsinë e zhvillimit të këtyre procedurave gjyqësore. Me rastin e kontrollimit të akuzave të përmendura, Ministria e drejtësisë e ka informuar Mbrojtësin e qytetarëve se është njohur me gjendjen e mësipërme, si dhe për arsyet e shfaqjes së saj.

Rezultatet e arritura në vitin 2011

Në periudhën raportuese, është përmirësuar raporti i Mbrojtësit të qytetarëve me Ministrinë e drejtësisë ashtu që në një numër gjithnjë e më të madh të rasteve janë realizuar në marrëdhënie të bashkëpunimit. Në këtë mënyrë, sigurimi i të dhënave mbi procedurat sipas ankesave dhe shkresave të qytetarëve është lehtësuar dukshëm, dhe zakonisht arrihet me një kontakt të drejtpërdrejtë telefonik me dorëzimin e dokumentacionit të kërkuar. Është vërejtur se në Departamentin për monitorimin e organeve gjyqësore dhe të kundërvajtjes, në çdo kohë në një mënyrë të besueshme ka mundur të vërtetohet kush dhe kur iu drejtua me shkrim Ministrisë, gjegjësisht si veproi Ministria me ankesat qytetarëve.

Gjithsesi arritja më e rëndësishme është fakti që Ministria e drejtësisë, pas pranimit të rekomandimeve të përmendura nga Mbrojtësi i qytetarëve, ka marrë masat e duhura për të avancuar procedurën e mbajtjes së rregullt të evidencës mbi parashtresat e qytetarëve që i drejtohen asaj Ministrie.

2.6.8. Resori i punëve të jashtme

Në punën e deritanishme nuk është shënuar ndonjë numër i madh i ankesave në punën e Ministrisë së punëve të jashtme. Arsyeja më e zakonshme e qytetarëve për drejtim të ankesave janë shkeljet e parimeve të qeverisjes së mirë, duke rezultuar në një shkelje sekondare të së drejtave - një shkelje e të drejtave të përgjithshme të qytetarëve, shkelje e të drejtave të pakicave kombëtare, shkelje e të drejtave të fëmijëve, etj.

SHKELJE E TË DREJTËS NË REGJISTRIM TË PERSONAVE NË PUNË NË MISIONET DIPLOMATIKE

Shembull: Mbrojtësi i qytetarëve ka marrë një ankesë nga një qytetar i Serbisë i cili e kryen funksionin e shefit të Misionit të një organizate ndërkombëtare jashtë vendit. Ankesa është paraqitur nga fakti që Ministria e punëve të jashtme sipas udhëzimit të saj, e lëshuar gjatë realizimit të regjistrimit të banorëve për vitin 2011, pamundësoi implementimin e dispozitave ligjore në fuqi, gjegjësisht regjistrimin e qytetarëve të Republikës së Serbisë të cilët janë duke punuar në misionet diplomatike të organizatave ndërkombëtare, e që nuk janë dërguar për punë nga ana e Republikës së Serbisë.

Mbrojtësi i qytetarëve ka konstatuar që udhëzimet ekzistuese të Ministrisë së Punëve të Jashtme, drejtuar përfaqësuesve diplomatike dhe konsullore, sipas së cilës gjatë regjistrimit të vitit 2011 duhet të regjistrohen vetëm shtetasit që Republika e Serbisë i ka dërguar me punë në misione diplomatike të organizatave ndërkombëtare, dhe jo ata që nuk janë të dërguara nga Republika, paraqet mangësi në punë, me të cilën cenohet e drejta e një numri të madh qytetarëve. Mbrojtësi i qytetarëve, lidhur me ankesën ka vepruar në përputhje me kërkesat e urgjencës – duke vendosur kontakt të drejtpërdrejtë me Sekretarin e përgjithshëm të Ministrisë së punëve të jashtme, dhe duke rekomanduar që Ministria përkatëse ta mënjanojë mangësinë ekzistuese.

Ministria e punëve të jashtme e ka pranuar rekomandimin dhe i ka dërguar instruksionet e reja përfaqësive diplomatike dhe konsullore në bazë të së cilës janë përfshirë me regjistrim të gjithë qytetarët e Republikës së Serbisë, si ata që ishin dërguar ashtu edhe që nuk ishin dërguar me punë.

Rezultatet e arritura në vitin 2011

Gjatë periudhës raportuese me Ministrinë e Punëve të Jashtme janë krijuar raporte në bazë të së cilës mund të pritet me arsye zgjidhje efikase të ankesave të qytetarëve, për shkak të vullnetit dhe përpjekjes të shprehur që në kohën më të shkurtër të mundshme të përmirësohen mangësitë që janë të identifikuara nga Mbrojtësi i qytetarëve.

2.6.9. Resori i mbrojtjes

Gjatë periudhës raportuese, pakënaqësia e qytetarëve me punën të Ministrisë së Mbrojtjes e shprehur me ankesa të shumta në kuadër të së cilës janë bërë ankesa për shkeljen e të drejtave të pjesëtarëve aktivë të Ushtrisë së Serbisë në njërën anë, dhe në anën tjetër, ankesat për shkelje të të drejtave të përfituesve të pensioneve ushtarake. Lidhur me grupin e parë të cekur, pakënaqësia ka të bëjë me parregullsitë në drejtim të çështjeve të statusit të pjesëtarëve aktivë të Ushtrisë së Serbisë, derisa arsyet e pakënaqësisë të grupit tjetër janë mangësitë e realizimit të së drejtës për pension në shumën e parashikuar nga aktet ligjore dhe nënligjore.

Mospërmbushja e të drejtës në bisedë zyrtare

Shembull: Ankuesi iu drejtua Mbrojtësit të qytetarëve duke thënë se nuk i është mundësuar biseda zyrtare me eprorin, në mënyrën e përcaktuar me Rregulloren e Shërbimit të Ushtrisë Serbe, edhe pse vazhdimisht e ka drejtuar një kërkesë të tillë, dhe as në atë rast nuk e mori përgjigjen. Në të njëjtën kohë, me ankesë është vënë në dukje se me Rregulloren e shërbimit të Ushtrisë Serbe nuk është e paraparë mundësia për të përdorur mjetet ligjore në rastet kur nuk veprohet sipas kërkesës për bisedë zyrtare.

Gjatë procedurës së kontrollit të ligjshmërisë dhe rregullshmërisë të punës së Ministrisë së Mbrojtjes, Shtabi i Përgjithshëm i Ushtrisë Serbe e njoftoi Mbrojtësin e qytetarëve që ankesat e bëra janë marrë në konsideratë dhe se janë në proces ndryshimet e rregullores së shërbimit të Ushtrisë Serbe, dhe që do të merren masat për të përmirësuar aktin nënligjor për të mundësuar ushtrimin e të drejtave të pjesëtarëve të Ushtrisë Serbe në bisedë zyrtare. Pas kësaj, Mbrojtësi i qytetarëve u informua se me qëllim të zgjidhjes së rrethanave të kontestuara të ankesës, është zhvilluar një bisedë zyrtare me ankuesin, në pjesëmarrje të pesë oficerëve të tjerë, prania e të cilave ishte e nevojshme për nga linja komanduese dhe zyrtare.

Mosveprimi sipas vendimeve vetanake të plotfuqishme dhe të ekzekutueshme

Mbrojtësit të qytetarëve iu drejtuan një numër i madh i qytetarëve, përfituesve të pensioneve ushtarake, duke vënë në dukje se Fondi për sigurim social të ushtarëve të siguruar e Ministrisë së Mbrojtjes nuk ka vepruar sipas vendimeve të saj për harmonizimin e pensioneve për periudhën prej datës 01.08.2004 deri në datën 30.11.2007. Duke marrë parasysh pohimet e ankesës se vendimet e përmendura nuk ekzekutohen për katër vite të plota, dhe se përfituesit e pensioneve ushtarake janë udhëzuar që të drejtat e tyre t'i realizojnë me procedurë gjyqësore, Mbrojtësi i qytetarëve e ka iniciuar procedurën e kontrollit të rregullsisë dhe ligjshmërisë së punës së organit të përmendur.

Bazuar në dëshmitë e ofruara nga ankuesit, Mbrojtësi i qytetarëve erdhi në përfundimin që për të drejtën e përfituesve të pensioneve ushtarake në kompensim të dëmit material, me procedurë të paraparë me ligj, kanë vendosur gjykatat kompetente duke marrë aktgjykime me të

cilat janë miratuar ankesat e përfituesve të pensioneve ushtarake, krahas përcaktimit të obligimeve Fondit për sigurime sociale të siguruarve ushtarak, *për pagesë të shumës së mbetur mujore të pensionit që u takon për periudhën nga gushti 2004 deri në nëntor të vitit 2007.*

Me shqyrtimin e aktgjykimeve, Mbrojtësi i qytetarëve ka vërtetuar që Fondi për sigurim social të të siguruarve ushtarak, gjatë procedurës gjyqësore *si justifikim për pensionet e papaguara deklaroi se* Fondi për sigurim social i të siguruarve ushtarak nuk ka mundur të ndikojë në miratimin e fondeve për pagesën e pensioneve përkatëse sepse fondet sigurohen nga buxheti i Republikës së Serbisë, të cilën e kontestoi Ministria e Financave.

Duke u bazuar në atë është përmendur, Mbrojtësi i qytetarëve e ka dërguar një rekomandim Ministrisë së Mbrojtjes, Departamentit për Burimet Njerëzore, Drejtorisë për traditë, standard dhe veteranë, Fondit për sigurim social të të siguruarve ushtarak që pa vonesë të ekzekutojnë vendime, me të cilat harmonizohen pensionet për periudhën nga data 01.08.2004 deri 30.11.2007 dhe të paguajnë shumën e diferencës së paguar më pak për pensionet mujore të pensionistëve ushtarakë, në shumën e përcaktuar me vendimet e harmonizimit të pensioneve ushtarake.

Pas dërgesës së rekomandimit, institucioni përkatës e njoftoi Mbrojtësin e qytetarëve që nuk e konteston arsyeshmërinë e ankesave, por për shkak të mungesës së fondeve nuk është në gjendje të paguajë pensionet që iu takojnë përfituesve të pensioneve ushtarake. Në letër është vërë në dukje edhe që shërbimi zyrtar i Fondit për sigurim social të të siguruarve ushtarakë, me qëllim të zgjidhjes së këtij problemi, ka përgatitur draftet e akteve ligjore dhe nënligjore me të cilin do të përshkruhet mënyra e shlyerjes së borxhit ndaj përfituesve të pensioneve ushtarake.

Mbrojtësi i qytetarëve ka vazhduar të monitorojë aktivitetet e Ministrisë së Mbrojtjes në realizimin e të drejtave të përfituesve të pensioneve ushtarake në pagesat e pensioneve që i përkasin. Në bazë të të dhënave të disponueshme për publikun, Mbrojtësi i qytetarëve është vënë në dijeni se Qeveria e Republikës së Serbisë i ka paraqitur Kuvendit popullor, Projektligjin për transformimin e borxhit të arritur dhe të papaguar ndaj përfituesve të pensioneve ushtarake në borxh publik të Republikës së Serbisë, me propozim që të miratohet me procedurë të përshpejtuar.

Veprimet e parregullta dhe të pabarabarta ndaj qytetarëve në situatë të njëjtë apo të ngjashme

Mbrojtësi i qytetarëve ka pranuar një numër të madh të ankesave të përfituesve të pensioneve ushtarake, në punën e Ministrisë së Mbrojtjes, në Departamentin e burimeve njerëzore, Drejtorisë për traditë, standarde dhe veteranë, Fondit për sigurim social të siguruarve ushtarak, në të cilat vihen në dukje mangësitë në punën lidhur me kërkesat për harmonizimin e pensioneve në bazë të *Vendimit për harmonizimin e jashtëzakonshëm të pensioneve, vlerave të pikave të përgjithshme dhe përfitimeve financiare nga janari i vitit 2008,* sepse ka vepruar në mënyra të ndryshme në të njëjtën situatë ligjore dhe faktike.

Mbrojtësi i qytetarëve, duke vërejtur që në këtë mënyrë cenohen të drejtat e një numri të madh të qytetarëve, ka filluar procedurën e kontrollit të ligjshmërisë dhe rregullsisë së punës të organit të përmendur.

Gjatë procedurës, Mbrojtësi i qytetarëve është informuar se fondi për sigurimet sociale të të siguruarve ushtarak, në bazë të vendimit të Këshillit drejtues të Fondit, i harmonizoi pensionet ushtarake duke filluar prej 01.04.2008 për 6,97 % dhe prej 01.10.2008 për 14,13 % për sa është kryer harmonizimi i pensioneve për përfituesit e të drejtës tek Fondi Republikan për sigurim pensional dhe invalidor; që harmonizimi i i pensioneve në shumën prej 11.06 % ka të bëjë me përfituesit e të drejtës pranë Fondit Republikan për sigurim pensional dhe invalidor; që përfituesit e pensioneve ushtarake gjatë kësaj periudhe nuk ishin në sistemin e sigurimit pensional dhe invalidor të Republikës së Serbisë për çka nuk u takon e drejta për harmonizimin e pensioneve në bazë të Vendimit të lartëpërmendur.

Me shqyrtimin e aktgjykimeve të dorëzuara, Mbrojtësi i qytetarëve konstatoi se gjykatat kanë miratuar ankesat dhe me gjykimet të plotfuqishme, gjegjësisht të ekzekutueshme, kanë përcaktuar obligimin e Fondit për sigurime sociale të të siguruarve ushtarak, *në pagesën e shumës kompensuese, në emër të shumës më të ulët të paguar mujore deri te shuma e pensionet të harmonizuar për periudhën prej 01.01.2008 e më tutje.*

Duke pasur parasysh dispozitat ligjore dhe nënligjore *me të cilat është e rregulluar e drejta për harmonizim të pensioneve përfituesve të pensioneve ushtarake, si dhe faktin që Vendimi përmendur i Fondit të SPI është i karakterit të përgjithshëm dhe se vlen për të gjithë përfituesit e pensioneve,* Mbrojtësi i qytetarëve i ka dërguar një rekomandim Fondit për sigurim social të të siguruarve ushtarak që përfituesve të pensioneve ushtarake të cilëve në kërkesat e parashtruara nuk u dha një vendim me shkrim, të përgatisë dhe t'u dorëzojë vendime të arsyetuara me shkrim, dhe që në përputhje me mundësitë ligjore, të rishqyrtojë vendimet e marra dhe të njëjtat t'i harmonizojnë me vendimet e përmendura. Mbrojtësi i qytetarëve e theksoi edhe nevojën për rishikimin e vendimeve të marra, sidomos duke pasur parasysh se me vendimet e gjykatave është i përcaktuar obligimi i Fondit për sigurim social i të të siguruarve ushtarak për pagesë *të shumës së paguar më pak të pensioneve mujore atyre përfituesve të cilët këtë të drejtë e kanë fituar me procedurë gjyqësore, për shkak të të cilës përfituesit e pensione ushtarake që nuk e kanë bërë atë, janë vënë në një pozitë jo të favorshme, sepse pavarësisht se janë vendosur në të njëjtën situatë ligjore dhe faktike, nuk iu është mundësuar pagesa e shumës së plotë të pensionit të përcaktuar.* Ministria e Mbrojtjes nuk ka vepruar në bazë të rekomandimit.

Veprimi joefikas dhe dështimi i marrjes së masave për llogaritjen dhe pagesën e kontributit të përvojës së punës

Shembull: Ankuesi ka deklaruar se në periudhën e caktuar kohore, si një person civil në forcat e armatosura, është dërguar me punë jashtë shtetit. Pasi është i deklaruar si tepricë teknologjike, pas vërtetimit në një filiale të Fondit Republikan për sigurimin pensional dhe invalidor, konstatoi se për periudhën e specifikuar nuk i janë

paguar kontributet për sigurim pensional dhe invalidor, dhe që për të njëjtat nuk i është rregulluar përvoja e punës. Edhe pas adresimit të shpeshtë Ministrisë së mbrojtjes nuk është vepruar për kërkesën e tij.

Në lidhje me ankesën e bërë, Mbrojtësi i qytetarëve e ka iniciuar procedurën e kontrollit të ligjshmërisë dhe rregullsisë së punës të Ministrisë së Mbrojtjes, e cila zgjati relativisht gjatë për shkak të heshtjes së këtij organi edhe pas adresimeve të shumta të Mbrojtësit të qytetarëve. Vetëm me shkresën e Shtabit të Përgjithshëm të Ushtrisë së Serbisë Mbrojtësi i qytetarëve është njoftuar se lëshimi është paraqitur në përcaktimin për të cilin është përgjegjës shërbimi në kuadër të Ministrisë së mbrojtjes në rend të parë për pagesën e kontributeve, por edhe për lëshimin e të dhënave të nevojshme, si dhe janë marrë masat e duhura për të eliminuar atë. Megjithatë, duke pasur parasysh se edhe pas kësaj, domethënë më shumë se dy vjet e gjysmë nga adresimi i ankuesit, organi nuk i ka marrë masat e nevojshme për të korrigjuar mangësinë e identifikuar, rezultati i vetëm ishte vonimi i veprimit dhe mohimi i të drejtave të ankuesit.

Ministrisë së Mbrojtjes i është dërguar një rekomandim që, në kuadër të organizimit të saj të brendshëm, të krijojë një njësi organizative që është përgjegjëse për llogaritjen dhe pagesën e kontributeve në lidhje me përvojën që qytetarët e fitiojnë me punë jashtë vendit dhe të ndërmerr të gjitha masat e nevojshme që njësia organizative kompetente menjëherë të llogarisë dhe të paguajë kontributet e humbura dhe të lëshojë formularët e nevojshëm për rregullimin e përvojës që ankuesi e realizoi me punë jashtë vendit. Mbrojtësi i qytetarëve e vëri në dukje edhe obligimin e Ministrisë së Mbrojtjes që t'i kërkojë ndjesë për veprimin e vonuar.

Pas rekomandimit të dërguar, Ministria e Mbrojtjes e njoftoi Mbrojtësin e qytetarëve se organet kompetente të Ministrisë së Mbrojtjes dhe Ushtrisë së Serbisë në bashkëpunim me Fondin për SPI kanë mënjanuar çdo parregullsi dhe e kanë kryer llogaritjen dhe përgatitjen e formave të nevojshme (M-4) në lidhje me kontributet në fushën e sigurimit pensional dhe invalidor, për periudhën e mosmarrëveshjes, për të cilat e kanë njoftuar ankuesin.

Rezultatet e arritura në vitin 2011:

Është përmirësuar raporti i Mbrojtësit të qytetarëve me Ministrinë e Mbrojtjes jo është vetëm për faktin se në shumicën e rasteve Ministria e Mbrojtjes nuk e kundërshtoi realizimin e ankesës, gjegjësisht e njoftoi Mbrojtësin e qytetarëve se gjatë procedurave janë mënjanuar parregullsitë në punën e këtij organi, por edhe për shkak se në një numër të madh të rasteve, e ka njohur problemin të cilin Mbrojtësi i qytetarëve e vuri në dukje, dhe e njoftuan me masat dhe aktivitetet e planifikuara në mënyrë që të përmirësojë punën e organit të administratës dhe përmirësimin e të drejtave dhe lirive të njeriut.

2.6.10. Resori i urbanizmit, të ndërtimit dhe kadastrës,, fatkeqësive natyrore dhe restituimit

I Kadastra e patundshmërive

Ngjashëm me vitet e kaluara, Mbrojtësi i qytetarëve gjatë vitit 2011 pranoi një numër të madh të ankesave kundër shërbimit për kadastër të pasurive të patundshme në kuadër të Entit gjeodezik të Republikës. Risi paraqesin ankesat në punën e Ministrisë së mjedisit jetësor, minierave dhe planifikimit hapësinor, e cila prej datës 01.01.2010 ka kompetenca të veprojë mbi ankesat kundër vendimit të shkallës së parë të shërbimeve kompetente për kadastër të patundshmërive.

Kur është fjala për ankesat në lidhje me funksionimin e kadastrës së patundshmërive, çka është problem edhe në praktikën e organeve të tjera administrative, vëmendjen e kanë tërhequr pohimet që shërbimet kompetente të kadastrës së patundshmërive me kërkesë të qytetarëve për lëshimin e fletës poseduese të patundshmërisë sipas të dhënave nga kadastra e tokës nga ky organ, nuk lëshojnë kopjen e kërkuar dhe as nuk e miratojnë aktin e duhur administrativ, pavarësisht dispozitave pozitive të obligimit të paraparë te institucioneve përgjegjëse publike që, çdoherë kur parashtresat që i drejtojnë qytetarët përmbajnë kërkesën e caktuar, të miratojnë aktin administrativ, gjegjësisht aktvendimin ose konkluzionin, me udhëzimet mbi mjetet juridike. Në këtë mënyrë i pamundësohet qytetarëve e drejta e ankimit, gjegjësisht inicimi i mekanizmave të kontrollit dhe rishikimit të vendimit me të cilin, eventualisht nuk janë të kënaqur, që janë të drejta elementare të qytetarëve të garantuara me Kushtetutë.

Procedurat e vonuara

Procedura e vonuar nënkupton, si marrjen e vonuar e vendimit nga shërbimi kompetent për kadastër të pasurisë së paluajtshme me kërkesën e qytetarëve, ashtu edhe marrjen e vonuar të vendimit të Ministrisë së mjedisit jetësor, minierave dhe planifikimit hapësinor sipas ankesave të qytetarëve.

Shembull 1: Ankuesi, me ankesë e vuri në dukje marrjen e vonuar të vendimit të shërbimit për kadastër të pasurisë së patundshme, e cila nuk veproi sipas vendimit të shkallës së dytë, gjegjësisht nuk ka marrë vendim brenda periudhës së caktuar ligjore mbi përsëritjen e procedurës së shkallës së parë. Pas inicimit të kontrollit të ligjshmërisë dhe rregullsisë në punë, shërbimi i cekur, në përputhje me vërejtjet nga vendimi i shkallës së dytë, ka marrë vendimin e ri, fotokopjen dhe dëshminë e dorëzimit të së cilës parashtruesi i ankesës ia ka bashkangjitur sqarimeve të parashtruara Mbrojtësit të qytetarëve.

Shembull 2: Ankuesi iu drejtua Mbrojtësit të qytetarëve duke theksuar se në vendimin e shërbimit për kadastër të pasurive të patundshme, ka parashtruar ankesë

brenda afatit ligjor. Megjithatë, edhe pse prej kohësh ka kaluar afati për marrjen e vendimit mbi ankesën, dhe pavarësisht numrit të madh të përkujtimeve verbale, Ministria e Mjedisit jetësor, minierave dhe planifikimit hapësinor nuk e ka marrë vendimin e shkallës së dytë.

Pas inicimit të procedurës, Ministria e njoftoi Mbrojtësin e qytetarëve se është marrë vendimi mbi ankesën e ankuesit me të cilën ankesa është refuzuar si e pabazë.

Veprimi jashtë rendit pas pagesës së kompensimit

Shembull: Në bazë të një numri të madh të ankesave është vërejtur se shërbimet kompetente në Kadastër të patundshmërive, sipas rregullit, nuk veprojnë sipas kërkesave të qytetarëve në afatet kohore të përcaktuara me ligj. Megjithatë, edhe pse nuk është arritur saktësia e duhur në punë, institucionet kompetente veprojnë jashtë rendit sipas kërkesës së qytetarëve për zgjidhje prioritare, për ata të cilët paguajnë tarifat më të larta, 100% më të lartë se tarifa e rregullt, përshkruar në nenin 8a të Rregullores mbi lartësinë e tarifës për përdorimin e të dhënave hulumtuese dhe kadastrës dhe ofrimin e shërbimeve të Entit gjeodezik të Republikës, çka çon deri te puna edhe më e pasaktë mbi ato kërkesa për të cilat tarifa e tillë nuk është paguar.

Duke pasur parasysh se në këtë mënyrë cenohet e drejta e një numri të madh të qytetarëve, Mbrojtësi i qytetarëve e ka dërguar një rekomandim Entit gjeodezik të Republikës, Shërbimit për kadastër të patundshmërisë Novi Sad, me të cilën është kërkuar të veprohet sipas kërkesave të qytetarëve sa më shpejtë të jetë e mundur, brenda afatit kohor të caktuar me ligj, si dhe zgjidhjet jashtë rendit të merren parasysh vetëm pas arritjes së azhuritetit të plotë, kur sipas rendit të dorëzimit të gjitha kërkesat trajtohen në afatet kohore të përcaktuara me ligj.

Mbrojtësi i qytetarëve është i informuar që Shërbimi, tarifat e shumës më të lartë i paguan, vetëm nëse me kërkesën e shprehur të palëve dhe mundësinë që zgjidhja e kërkesës së tillë të bëhet brenda pesë ditëve nga data e aplikimit. Në të njëjtën kohë është theksuar se ky institucion ka për detyrë të zbatojë dispozita të cekur të Rregullores, për shkak të cilës nuk ka mundësi të refuzojë të veprojë sipas kërkesës për zgjidhje jashtë rendit me pagesë të tarifës shtesë, kur e pranon një kërkesë të tillë. Për të kapërcyer problemin e vonesave në punë, janë bërë ndryshime organizative, në atë mënyrë që institucioni është ndarë në dy departamente me juridiksion territorial të ndryshëm.

Inicimi i procedimit me kërkesë të personit të ndjerë

Në disa ankesa, Mbrojtësit të qytetarëve i është treguar edhe në keqpërdorim të mundshëm të autorizimeve të zyrtarëve kompetent.

Veprimi jo i matur sipas kërkesës për korrigjimin e gabimit, të shkaktuar me lëshimin e personit përgjegjës

Shembull 1: Mbrojtësi i qytetarëve ka pranuar ankesë ku tregon se Departamenti për kadastër të patundshmërive nga ankuesi ka kërkuar të dorëzojë një kërkesë dhe të paguajë tarifën, në mënyrë që në të dhënat zyrtare të korrigjohet gabimi i shkronjës në emrin personal, e shkaktuar pa fajin e tij. Duke marrë parasysh se trajtimi i tillë nuk është i drejtë, ankuesi ka kërkuar që korrigjimi i gabimit të bëhet falas, e cila kërkesë është refuzuar, me të cilët shefja e shërbimit ka vepruar në mënyrë shumë të pamatur, ku te ankuesi ka shkaktuar një ndjenjë të poshtërimit. Pasi nuk kishte zgjidhje, paraqiti kërkesë për korrigjimin e gabimit, me të cilën e ka paguar shumën e cekur të tarifës, dhe më pas iu drejtua me ankesë Mbrojtësit të qytetarëve.

Në bazë të fakteve dhe rrethanave të caktuara, Mbrojtësi i qytetarëve e ka dërguar një rekomandim Institucionit gjeodezik të Republikës, Shërbimit për kadastër të patundshmërisë, prej të cilëve është kërkuar që të përpiqen të mos bëjnë gabime në punën e tyre, por që, nëse ato ndodhin, të korrigjohen në mënyrë më efikase, duke i kërkuar falje qytetarëve dhe duke e kryer punën në atë mënyrë që të kërkojë përfshirjen e tyre sa më pak të jetë e mundur. Shërbimit i është vënë në dukje obligimi i masave të nevojshme që ankuesit, si dhe të gjithë qytetarëve tjerë që gjinden në të njëjtën situatë ligjore dhe faktike, t'i bëhet kthimi i shumës së paguar direkt në hapësirat shërbyese, ose nëpërmjet llogarive bankare që pala e dëmtuar e paraqet.

PM KOLLUBARE LLAZAREVAC – REKOMANDIME

Rekomandimet për eksproprijimin e ndërtimeve pa leje

Duke pasur parasysh se lokaliteti në procesin e zgjerimit të mihjeve sipërfaqësore të thëngjillit në pellgun e minierave „Kollubare", paraqet një territor jo-urban rural ku një numër i vogël i objekteve e ka lejen e ndërtimit dhe përdorimit, Qeveria e Republikës së Serbisë, me 17 dhjetor 2009, ka marrë vendim nr 05 nr. 465-8001/2009-3, me të cilin e dha pëlqimin që të lejohet shpronësimi i të gjitha objekteve të regjistruara në imazhin ortofotografik prej datës 15 janar 2007, pavarësisht nëse ata janë të regjistruar në të dhënat publike të pasurive të paluajtshme dhe të drejtat në to, nëse shpronësimi është i nevojshëm për realizimin e Strategjisë për Zhvillim e energjisë të Republikës së Serbisë për periudhën deri në vitin 2015.

Megjithatë, me aplikimin e pikës 3 të vendimit të marrë, veprimi i shpronësimit nuk është inicuar për objektet të cilat më parë ishte iniciuar procedura e kontrollit inspektues për largimin e tyre. Kjo rezultoi në trajtimin jo të barabartë të qytetarëve në këtë zonë, sepse disa qytetarëve i janë rrënuar objektet - pa dyshim të regjistruar në

imazhin ortofotografik prej datës 15 janar 2007, ndërsa të tjerëve objekte të tilla u janë shpronësuar me kompensim.

Duke qenë se inicimi i procedurës për monitorim të inspektimit varej nga vendimi diskrecional i PD PM „Kollubare“,me qëllim që të sigurojë trajtim të barabartë dhe sigurinë ligjore të qytetarëve, Mbrojtësi i qytetarëve, më 23 mars 2011, i ka rekomanduar Drejtorisë së administratës së qytetit Llazarevac që fakti vendimtar për vendimin mbi të drejtën e shpronësimit duhet të jetë nëse objekti i caktuar është i regjistruar në imazhin ortofotografik, dhe jo nëse është ngritur procedura e inspektimit.

Duke pasur parasysh se, me sjelljen e konkluzionit në fjalë, Qeveria kishte dalur jashtë kornizës së procedurës të parashikuar me akte ligjore që rregullojnë fushën e shpronësimit, zbatimi i tij nuk duhet të mbështetet në vendimin diskrecional të përdoruesit të shpronësimit, por duhet të sigurojë një trajtim i drejtë, të barabartë dhe i paanshëm për të gjithë qytetarët në situatë të njëjtë apo të ngjashme.

Duke pasur parasysh se në këtë zonë ende vazhdon zbatimi selektiv i shpronësimit dhe rrënimi i objekteve të ndërtuara pa leje, që e bën absurd pikën 1 të konkluzionit, Qeveria duhet të marrë masa brenda kompetencave të saj, me qëllim të sqarimit dhe parandalimit të situatave te ardhshme kundërshtuese të cilët tani ekzistojnë.

Në këtë kuptim, nga Qeveria do të kërkohet që të specifikojë nëse, në kuptim të pikës së konkluzionit të 3-të, duhet të lejojë shpronësimin e objekteve për të cilat është iniciuar procedura e inspektimit me qëllim të shkatërrimit të tyre, e që janë të regjistruar në imazhin ortofotografik prej 15 janarit 2007.

Rekomandimi për zhvendosjen e varrezave lokale të vendbanimit Vreoci

Mbrojtësi i qytetarëve më 23 mars 2011, i ka rekomanduar administratës së qytetit Llazarevac që është e nevojshme që ky organ dhe shfrytëzues i shpronësimit PD PM "Kolubare" sh.p.k. Llazarevac, që zhvendosjen e varrezave lokale dhe vendbanimin e tërë Vreoci të zbatohet në atë mënyrë që thelbësisht dhe tërësisht të zgjidh problemet me të cilat ballafaqohen qytetarët në procesin e zgjerimit të mihjeve sipërfaqësore për shfrytëzimin e thëngjillit. Në këtë kuptim, me mbajtësit e të drejtave për përdorimin e varrezave duhet të arrihet marrëveshja në mënyrën se si do të zgjidhen problemet në lidhje me transferimin e mbetjeve mortore të të parëve të tyre dhe zhvendosjen e varrezave.

Administratës së qytetit Llazarevac i është rekomanduar se bartja e varrezave dhe vendbanimit në përgjithësi, nuk duhet të shihet vetëm nga këndvështrimi i zbatimit të interesit të përgjithshëm, por në çdo kohë duhet pasur parasysh që zbatimi i interesit publik nuk duhet të jetë në dëm të të drejtave të qytetarëve të garantuara me Kushtetutë dhe ligje. Gjatë zgjidhjes së këtij problemi, duhet synuar që të arrihet pëlqimi i palëve të interesit, duke pasur parasysh se asnjë zgjidhje nuk mund të jetë e

mirë në qoftë se është bërë pa pëlqimin e qytetarëve, cilët kanë të bëjnë me të drejtat e garantuar të njeriut.

Mbrojtësi i qytetarëve e pranoi informatën që Gjykata Administrative e Republikës së Serbisë, Departamenti në Kragujevc, me Vendimin I-1 U. 8047/10 (2009) prej datës 04 gusht 2011 e anuloi vendimin e Qeverisë së Republikës së Serbisë 05 Nr 465-865/2009 të datës 19 shkurt 2009, me të cilin është shpallur interesi i përgjithshëm për shpronësim, gjegjësisht bartja administrative e pasurisë së patundshme - tokat dhe ndërtesat, për shfrytëzim të mëtejshëm të thëngjillit në mihjen sipërfaqësore "Polje D", ndërtimin e korridorit infrastrukturor përmes vendbanimit Vreoci dhe hapjen e mihjeve dhe shfrytëzimit të thëngjillit në fushën sipërfaqësore "Juzhno polje", në përputhje me aktet ligjore të përcaktuara në vendim.

Duke pasur parasysh faktin e cekur, Mbrojtësi i qytetarëve rekomandoi që Administrata e qytetit e Lazarevcit në Beograd, në përputhje vendimin e Gjykatës Administrative të Republikës së Serbisë, të ndalojë marrjen e vendimeve dhe veprimeve në proceset që kanë të bëjnë me shpronësimin e tokës dhe patundshmërive tjera që përfshihen në vendimin e anuluar nga Qeveria e Serbisë për përcaktimin e interesit publik.

Në të njëjtën kohë është theksuar që, përderisa Qeveria nuk e merr vendimin e duhur dhe me bazë ligjore për interes të përgjithshëm, ndërmarrja e masave dhe aktiviteteve të shpronësimit të mëtejmë, futjen në posedim të tokës së shpronësuar, si dhe zhvarrosjen dhe zhvendosjen e varrezave lokale në Vreoc, paraqet një veprim të kundërligjshëm, shkelje të parimeve themelore të procedurës administrative dhe parimeve të qeverisjes së mirë.

Mbrojtësi i qytetarëve më 21.09.2011, e ka dhënë deklaratën për rrethanat e cekura dhe shkresës që u ka dërguar organeve kompetente për veprimet e mëtejshme lidhur me këtë çështje.

Shefi i administratës së qytetit Llazarevc e njoftoi Mbrojtësin e qytetarëve se menjëherë pasi ka mësuar për anulimin e vendimit të marrë të Qeverisë së RS, ka ndaluar me marrjen e veprimeve për procedurat e shpronësimit në Komunën e Vreocit.

Rezultatet:

Në shumicën e rasteve, pasi Mbrojtësi i qytetarëve e ka iniciuar procedurën e kontrollit të ligjshmërisë dhe rregullsisë të punës së tij, organi kompetent me marrjen e vendimit të duhur dhe ligjor e mënjanonte mungesën e identifikuar.

II . FATKEQËSITË NATYRORE

Pavarësisht nga fakti se në Republikën e Serbisë është në fuqi Ligji mbi përdorimin e mjeteve për rehabilitimin dhe mbrojtjen nga fatkeqësitë natyrore, qytetarët të cilët ballafaqohen me fatkeqësitë natyrore përballen me shumë probleme. Kur është fjala për dëme të shkallës së gjerë, për të cilën qeveria dhe/ose vetëqeverisja

lokale ka ndarë një shumë të caktuar të mjeteve në emër të ndihmës për qytetarët, paraqiten problemet në vijim: mungesa e rregulloreve me të cilat janë të përcaktuara afatet, procedurat dhe kriteret në bazë të të cilëve bëhet përcaktimi i renditjes për ndarjen e mjeteve për riparimin e dëmit (renditja); mungesa e organit të autorizuar që të vendosë për vërejtjet - ankesat e paraqitura kundër vendimeve të organit kompetent (me çka krijohet dilema, nëse me këtë, eventualisht, i mohohet e drejta në vendim-marrje dyshkallëshe, si një prej të drejtave themelore të qytetarëve të garantuara me Kushtetutë); mungesa e organit kompetent për të monitoruar përdorimin e fondeve të akorduara për eliminimin e pasojave të fatkeqësive natyrore.

REFUZIMI I ANKESËS PA NDONJË SHPJEGIM

Shembull 1: Ankuesi ka deklaruar se Komisioni për vlerësim të dëmit ka shqyrtuar objektin e tij të dëmtuar nga tërmeti dhe ka kryer vlerësimin e dëmit. Ndaj procesverbalit të Komisionit, një qytetar ka paraqitur një ankesë, ku me vendimin e Shtabit të qytetit për situata emergjente të qytetit të Kraljevës është refuzuar si e pabazë. Duke pasur parasysh se vendimi nuk kishte një arsyetim, me shkresë është kërkuar që t'i jepet edhe arsyetimi i vendimit me të cilin është refuzuar ankesa, duke cituar faktin se i takon e drejta e garantuar me Kushtetutë në ankesë, apo me ndonjë mjet tjetër juridik, kundër vendimit që vendoset për të drejtën e tij.

Mbrojtësi i qytetarëve, në deklaratën e administratës së Qytetit është i njoftuar me kriteret (gjithsej tre sosh) të cilat Shtabi i Qytetit për situata emergjente i vendosi si kusht për realizimin e të drejtës për kompensim të dëmit të shkaktuar nga tërmeti dhe u konstatua se pala ankuese nuk i plotëson të gjitha këto kritere, për këtë arsye kërkesa e tij për kompensim të dëmit është refuzuar si e pabazë.

Megjithatë, në deklaratë nuk është dhënë informata nëse parashtruesit i është dërguar arsyetimi i vendimit të Shtabit të qytetit për situata emergjente i qytetit të Kraljevës, as nuk është cekur nëse është i informuar në si dhe para cilit organ mund t'i mbrojë të drejtat e tij, nëse është i pakënaqur me vendimin marrë, gjegjësisht nëse kundër vendimit të lëndës është bërë ankesa. Procedura sipas lëndës së ankesës po vazhdon.

Qytetarët të cilët kanë pësuar dëme në shkallë më të ulët ballafaqohen me probleme të ndryshme. Sipas pikëpamjeve të organeve kompetente gjyqësore dhe administrative, ata zakonisht nuk mund të presin që shteti të marrë pjesë në riparimin e dëmeve të shkaktuara nga fatkeqësitë natyrore që ata e kanë pësuar[117]. Kur e marrin

[117] Ministria e mjedisit jetësor, minierave dhe planifikimit hapësinor ka shprehur, në procedurën sipas ankesës së qytetarëve, të kuptuarit se vet fakti i dëmeve të shkaktuara nga fatkeqësitë natyrore dhe vlerësimi i shumës së demit nga komisioni përkatës, nuk paraqet detyrim të ndonjë organi shtetëror që të kompensojë dhe riparojë dëmin, duke pasur parasysh që dëmi është rezultat i rrethanave që nuk kanë

vendimin e inspektimit përkatës komunal apo të qytetit në ndalimin e përdorimit të objektit të dëmtuar për banim, në praktikë më së shpeshti për një periudhë të shkurtër kohore iu sigurohet strehim i përkohshëm, dhe më pas vetëqeverisja lokale i njofton që në buxhetin e saj nuk ka fonde që mund të shpërndajë fondet e nevojshme për të riparuar dëmet apo të ndërtojë objektin e ri për banim, me ç'rast duhet të gjinden vet.

RRËSHQITJET E DHEUT

Shembull: Ankuesja i është drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve, për shkak të problemit që kishe familja e saj pas aktivizimit të rrëshqitjes së dheut, duke pasur parasysh se inspektori i ndërtimit ka marrë vendim për ndalimin e përdorimit të objektit të tyre për banim, sepse me aktivizimin e rrëshqitjeve, përdorimi i tij i mëtejshëm, e rrezikon jetën dhe shëndetin e njerëzve, objekteve fqinje dhe sigurisë të mjedisit.

Menjëherë pas zhvendosjes nga objekti, Kuvendi i qytetit të Beogradit iu siguroi strehim të përkohshëm në hotel, ku më pas ishin udhëzuar që për kujdes të mëtejmë t'i adresohen organeve kompetente të Komunës së qytetit Grocka, prej të cilave kanë marrë mbështetje financiare të mjaftueshme për të paguar qiranë e banesës për një vit. Pasi një zgjidhje e përhershme nuk është gjetur, ankuesja është drejtuar organeve të ndryshme. Në përgjigjet e pranuara nga Ministria e administratës publike dhe pushtetit lokal, kryebashkiakut të Beogradit dhe Sekretariatit të Financave dhe administratës së qytetit të Beogradit janë udhëzuar që t'i drejtohen Komunës së qytetit Groçka, pasi organet e cekura nuk janë kompetente për të vepruar. Nga ana tjetër, Drejtoria për tokë ndërtimore dhe zhvillim në Beograd e njoftoi ankuesen se me programin për vitin 2011 nuk janë paraparë aktivitete për ndërtimin dhe rindërtimin e rrugëve dhe infrastrukturës komunale në lokacionin e cekur, kështu që ky organ nuk mund të kryejë riparimet e pësuara nga rrëshqitja. Ankuesja ishte udhëzuar që t'i drejtohet administratës së qytetit Grocka, për të siguruar fonde për të financuar punën në lokacionin në fjalë.

Edhe shërbimi profesional i Mbrojtësit të qytetarëve është gjetur në situatë të ngjashme duke vepruar sipas ankesës në fjalë, pasi që Shtabi për situata emergjente i Komunës së qytetit Grocka tha se në fondet e buxhetit komunal nuk janë të paraparë mjetet për këtë qëllim, njëkohësisht theksoi që me Statut të qytetit të Beogradit (neni 25, pika 24), si njëra prej kompetencave të qytetit, mbrojtja e paraparë nga fatkeqësitë natyrore dhe fatkeqësitë tjera të mëdha, dhe krijimi i kushteve për eliminimin e tyre gjegjësisht zbutjen e pasojave të tyre, për çka ankuesja duhet t'iu drejtohet shërbimeve përkatëse të qytetit (pa specifikuar ato në veçanti). Përveç kësaj, NP Drejtoria për ndërtim të komunës së qytetit Grocka, u deklarua jokompetente për veprim dhe letrën e ankueses i drejtoi Shtabit për situata emergjente të komunës së qytetit Grocka. Edhe pse shërbimi zyrtar i Mbrojtësit të qytetarëve e ka hulumtuar, nuk arriti të përcaktojë se në cilin organ të qytetit duhet të drejtohet për përfundimin

---

mundur të parashikohen. Qëndrimi i tillë është i artikuluar edhe në vendimin e Gjykatës Supreme të Serbisë Rev. nr. 2241/2007 prej datës 11.09.2008, i cili thotë se kur është fjala për dëmet e shkaktuara nga të ashtuquajtura forca madhore, efektet e të cilave nuk kanë mundur të parashikohen, aplikohet rregulli i përgjithshëm i përjashtimit nga përgjegjësia. Por në qoftë se nga një fuqi madhore shkaktohet dëmi me përmasa më të mëdha që ndikon në më shumë njerëz, atëherë ndërhyn shteti dhe merr përsipër sigurimin e të gjitha ose të një pjese të mjeteve për eliminimin e pasojave të dëmshme të parimit të solidaritetit.

e procedurës sipas ankesës.

Procedura sipas ankesës vazhdon.

Situatën në këtë fushë e komplikon edhe më tej fakti se Qeveria e Republikës së Serbisë dhe ministri përgjegjës ishin të detyruar të marrin vendime më të hollësishme për zbatimin e ligjit, brenda gjashtë muajve nga data e hyrjes në fuqi, çka sipas informatave në dispozicion ende nuk është bërë.

Megjithatë, Mbrojtësi i qytetarëve me rastin e veprimit sipas ankesave është ballafaquar edhe me një qasje dhe të kuptuarit tjetër të institucioneve kompetente.

VENDIMET E VONUARA SIPAS KËRKESAVE PËR DËMSHPËRBLIM

Shembull: Ankuesi ka shprehur pakënaqësinë në punën e administratës së Qytetit Loznica, Komisionit për vlerësimin dhe përcaktimin e dëmeve të shkaktuara nga fatkeqësitë natyrore, për shkak të marrjes së vonuar të vendimit sipas kërkesës për kompensim, për dëmin e shkaktuar në tokën e tij bujqësore për shkak të përmbytjeve të shkaktuara.

Me pranimin e aktit të Mbrojtësit të qytetarëve, Këshilli i Qytetit miratoi fonde për ndihmë financiare, ashtu që ankuesit i është paguar shuma e caktuar dhe i është dhënë 500 kg misër, si ndihmë për riparimet e dëmeve të shkaktuara nga përmbytjet e lumit Jadar në qershor të vitit 2010. Ankuesi i ka konfirmuar Mbrojtësit të qytetarëve që e ka pranuar ndihmën e cekur pasi që është suspenduar procedura sipas ankesës së tij.

III RESTITUIMI (KTHIMI I PRONËS)

Në periudhën raportuese është vërejtur një rritje e numrit të e ankesave nga qytetarët që tregojnë për problemet e shumta në ushtrimin e të drejtës për kthimin e pronës së konfiskuar gjegjësisht dëmshpërblim.

Shembull: Ligji për kthimin e pronës së konfiskuar dhe dëmshpërblimin hyri në fuqi më 06.10.2011. Sipas dispozitave të këtij ligji, Agjensioni për kthim në fillim të shkurtit të vitit 2012 shpalli një ftesë publike për të aplikuar për kthimin e pronës, ndërsa në dhjetor të vitit 2011 është botuar një formular për kthimin e pronës së konfiskuar gjegjësisht dëmshpërblimit (FKPD). Mbrojtësi i qytetarëve i ka pranuar disa ankesa me të cilat qytetarët vënë në pah disa problemeve që lindin në zbatimin e këtij ligji.

Në shumicën e tyre theksohet se enti gjeodezik i Republikës dhe shërbimet kompetente të kadastrës së pasurisë së patundshme refuzojnë që ish-pronarëve të pronës së konfiskuar t'u lëshojnë një certifikatë për identifikimin e parcelës kadastrale

nga matja gjeodezike e re dhe e vjetër, të cilat janë të obliguar t'i bashkëngjisin kërkesës për kthimin e pronës. Gjatë procesit të ligjshmërisë dhe rregullsisë së punës, Mbrojtësi i qytetarëve është njoftuar me qëndrimin e entit gjeodezik të Republikës, sipas të cilit shërbimet kompetente të kadastrës së pasurisë së patundshme janë të obliguara që, personit i cili ka bërë kërkesë në Agjensionin për kthim të pronës së konfiskuar, gjegjësisht dëmshpërblim, me kërkesën e tij, t'i lëshohen falas informacionet e përcaktuara në dispozitat ligjore, ndërsa personi është i detyruar që shërbimit kompetent t'i ofrojë dëshmi që, pas hyrjes në fuqi të ligjit të cekur, dhe në bazë të shpalljes së thirrjes publike, Agjensionit për kthim i ka parashtruar kërkesën për kthimin e pronës së konfiskuar (dëshmia paraqet kopja e kërkesës me vulën e pranimit të agjensionit përkatës ose vërtetimin e saj që konfirmon se personi në fjalë e ka paraqitur këtë kërkesë). Megjithatë, në bazë të provave të paraqitura nga ankuesi, Mbrojtësi i qytetarëve është njoftuar se drejtori i Entit gjeodezik të Republikës i dërgoi një letër shërbimit të kadastrës për patundshmëri ku përshkrimi i përmbajtjes ndryshon nga udhëzimet se si të veprojnë mbi kërkesat e paraqitura të qytetarëve për nxjerrjen e certifikatës nga regjistri i pasurive të patundshme, dhe me të cilën tregohet se shërbimi kompetent për kadastër të pasurive të patundshme është i detyruar që çdo personi që aplikon për lëshimin e këtyre dokumenteve për qëllime të ushtrimit të së drejtës për ti kthyer pronën e konfiskuar, gjegjësisht dëmshpërblim, të njëjtët t'i lëshojë pa pagesë, dhe që në çdo dokument të lëshuar për këto qëllime, në këndin e sipërm të djathtë, duhet të vihet, gjegjësisht të shtypet, vula me përmbajtjen në vijim: "Ky dokument mund të përdoret vetëm për qëllime të ushtrimit të së drejtës për kthim të pronës së konfiskuar dhe dëmshpërblim, sipas ligjit për kthim të pronës së konfiskuar dhe dëmshpërblim".

Për këto arsye, Mbrojtësi i qytetarëve kërkoi që drejtori i institucionit gjeodezik të Republikës sa më shpejt të jetë e mundur të sqarojë arsyet e ekzistimit të njëkohshëm të dy neneve me përmbajtje të ndryshme dhe marrëdhëniet e tyre reciproke, sidomos duke pasur parasysh faktin se sqarimi ndaj Mbrojtësit të qytetarëve nuk është shfuqizuar, si dhe për të gjitha faktet e tjera dhe rrethanat relevante për vlerësimin e arsyeshmërisë së ankesave.

KONKLUZIONET:

Kthimi është një fushë me të cilën në të ardhmen, bazuar në njohuritë e deritanishme, ankesave të pranuara dhe takimeve me drejtorinë e Republikës për pronë dhe përfaqësuesve të shoqatave qytetare" Rrjeti për kthim", mund të pritet aktivitetit i rritur i Mbrojtësit të qytetarëve, gjegjësisht kontrolli i respektimit të të drejtave të qytetarëve dhe ligjshmërisë dhe rregullsisë së punës së organit kompetent administrativ.

2.6.11. Resori i administratës tatimore

Gjatë vitit 2011 Mbrojtësi i qytetarëve ka pranuar, duke krahasuar me vitet paraprake, një numër më të madh të ankesave në punën e administratës tatimore me të cilët tregohen shkeljet e ndryshme të të drejtave të qytetarëve.

Problemi i taksimit të sipërmarrëseve në pushim të lindjes / pushimit për përkujdesje të fëmijëve / kujdesit të veçantë të fëmijës, të cilat i kryejnë aktivitetet nëpërmjet menaxherit të autorizuar dhe realizojnë të drejtën në kompensim

Mbrojtësit të qytetarëve i janë drejtuar me ankesë Shoqata e Punëdhënësve të Serbisë[118], si edhe 15 sipërmarrëse, gjegjësisht familjarët e tyre, të cilët shprehën pakënaqësinë me faktin se administrata tatimore i obligon sipërmarrëset private me kontribute për sigurimet e detyrueshme sociale në bazë të aktiviteteve të vetë-punësimit, gjatë kohës së realizimit të së drejtës për kompensim nga pushimi i lindjes, pushimit për përkujdesje të fëmijëve apo përkujdesje të veçantë të fëmijëve, ndërsa aktivitetet i kryejnë nëpërmjet menaxherit të autorizuar. Me problemin e identifikuar është pranuar edhe njoftimi zyrtar i Mbrojtësit të qytetarëve i Provincës Autonome të Vojvodinës.

Me ankesë veçanërisht është theksuar se administrata tatimore vepron në mënyrë kontradiktore, duke marrë parasysh se në të kaluarën, mbi të njëjtën bazë nuk i ka ngarkuar sipërmarrëset, me ç'rast ka aplikuar rregulla të njëjta. Pas ushtrimit të procedurës së kontrollit, Mbrojtësi i qytetarëve konstatoi mungesën e cila konsiston në ndryshimin e interpretimit të rregullave - interpretimi i pafavorshëm për qytetarë, edhe pse ishin të mundura, dhe në fakt deri atëherë ishin interpretuar në një mënyrë tjetër, me çka pritjet e tyre ligjore të arsyetuara ishin dëshpëruese. Administratës tatimore i është rekomanduar që, mbi bazë të mbikëqyrjes zyrtare, t'i anulojë të gjitha vendimet që janë marrë nga viti 2010, si dhe që t'i kthejë shumat e paguara brenda afatit të 60 ditëve, e që në të ardhshmen të mos i ngarkojë me kontribute gratë sipërmarrëse që gjinden në situatën e mësipërme, gjegjësisht që, në qoftë se e konsideron se trajtimi i bazuar në praktikat e deritanishme ka qenë e paligjshme, të merr masa brenda kompetencave të tyre për të ndryshuar dispozitat që rregullojnë sistemin e kontributeve për sigurimit të detyrueshëm social.

Administrata tatimore e ka njoftuar Mbrojtësin e qytetarëve se nuk është në gjendje të pajtohet me rekomandimin e drejtuar, duke iu përmbajtur interpretimit të tyre të dispozitave dhe duke iu referuar lidhjes së organit administrativ me parimin e ligjshmërisë në punë.

Problemi i Sipërmarrëseve të tatueshme ka tërhequr vëmendje të konsiderueshme të medieve, dhe hapi diskutimin publik, pas së cilës Qeveria e

[118] Shoqata e punëdhënësve të Serbisë i ka paraqitur Mbrojtësit të qytetarëve të dhënat në lidhje me taksimet e dyfishta të sipërmarrëseve private.

Republikës Serbe e miratoi vendimin 05 nr. 553-5034/2011 prej datës 30.06.2011, me të cilën është pajtuar që detyrimet e pagesave që rrjedhin nga kontributet për sigurim të detyrueshëm social për sipërmarrëset private t'i merr përsipër Republika e Serbisë. Për fat të keq, sipërmarrëset që tashmë i kanë përmbushur detyrimet e përcaktuara nuk e patën mundësinë e kthimit të fondeve të paguara, me çka janë vënë në disavantazh në krahasim me sipërmarrëset për të cilët përgjegjësinë e ka marrë Republika e Serbisë.

Disa muaj më vonë, neni 4 Ligji për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit lidhur me kontributet për sigurimin e detyrueshëm social[119], që filloi të zbatohet prej datës 07.01. 2012, është parashikuar që nuk përcaktohet obligimi për pagesë të kontributit për sipërmarrësit i cili vazhdon t'i kryejë aktivitetet përmes menaxherit të autorizuar, ku kontributet llogariten dhe paguhen në shumën e të ardhurave që sipërmarrësi i realizon në përputhje me dispozitat që rregullojnë mbështetjen financiare për familjet me fëmijë.

Me ndryshimet e dispozitave ekzistuese në lidhje me tatimin e sipërmarrëseve në të ardhmen – lehonia është e rregulluar në atë mënyrë që nuk lë hapësirë për interpretime të ndryshme. Megjithatë, qytetaret që e kanë përmbushë detyrimin e caktuar (qoftë vullnetarisht apo përmes pagesës së detyrueshme), edhe më tej i adresojnë ankesat te Mbrojtësi i qytetarëve, kryesisht duke treguar për vënien në pozitë të pabarabartë në raport me sipërmarrëset me të cilët detyrimin e ka përmbushur Republika e Serbisë.

Mohimi i të drejtës në ankesë në procedurën e vendimit për konfiskimin e përkohshëm të numrit identifikues tatimor

Mbrojtësit të qytetarëve me ankesë i është drejtuar një kompani private e pakënaqur me vendimin e shkallës së parë të administratës tatimore lidhur me konfiskimin e përkohshëm të numrit identifikues tatimor, me të cilin udhëzohet në inicim të menjëhershëm të kontestit administrativ, pa mundësinë e përdorimit të të drejtës kushtetuese dhe ligjore për ankesë. Gjatë procedurës para Mbrojtësit të qytetarëve, administrata tatimore e ka kontestuar arsyeshmërinë e ankesës, duke treguar se vendim-marrja në dy nivele në këtë rast nuk mund të jetë e aktivizuar për shkak se vendimin e shkallës së parë e sjell drejtori i administratës tatimore, dhe nëse tatimpaguesve iu lejohet e drejta në ankesë para ministrit të financave, ai do të kishte autorizuar drejtorin e administratës tatimore, ashtu siç vepron edhe zakonisht, e në këtë mënyrë, drejtori do të vendoste edhe në shkallë të parë dhe në ankesë.

Mbrojtësi i qytetarëve i ka dërguar një rekomandim administratës tatimore që në punën e saj në të ardhmen të sigurojë vendim-marrjen në të dy shkallë në ushtrimin e konfiskimit të përkohshëm të numrit identifikues tatimor, që në pjesën e kështillës juridike t'i udhëzojë palët për mundësinë e ankesës tek ministri i financave, dhe që t'i mënjanojë pasojat e shkeljes së të drejtave të subjektit afarist e cila e ka paraqitur ankesën.

---

[119] „Gazeta Zyrtare e RS-së", nr. 101/11

Administrata Tatimore e ka njoftuar Mbrojtësin e qytetarëve se nuk është në gjendje të veprojë sipas rekomandimit, sepse numri identifikues tatimor caktohet në selinë e administratës tatimore e cila, me qëllim të lehtësimit dhe përshpejtimit të procesit të regjistrimit të biznesit, krijon kontaktin e drejtpërdrejtë me Agjensionin për Regjistrim të Biznesit dhe Bankës Kombëtare të Serbisë. Për këtë arsye, administrata tatimore konstaton se do të ishte e papërshtatshme të ndryshohet sistemi ekzistues për ndarje dhe konfiskim të numrave identifikues tatimor. Gjithashtu, nuk është hequr shkelja e të drejtës së ankuesit në ankesë, me arsyetim se kundër vendimit të shkallës së parë parashtruesi i ankesës ka iniciuar kontest administrativ, dhe se gjykata kompetente, nëse konstaton se për këtë ka një bazë, të sanksionojë joligjshmërinë eventuale të vendimit të shkallës së parë.

Mbrojtësi i qytetarëve shpreh qëndrimin që arsyet e natyrës organizative dhe teknike, në asnjë mënyrë nuk mund të jenë shkas për të mohuar ose kufizuar të drejtën në ankesë e cila, përveç që është e njohur me dokumentet kombëtare dhe ndërkombëtare ligjore në fuqi, paraqet edhe arritjet e civilizimit ligjor.

Shkelja e parimeve të qeverisjes së mirë dhe sjelljes së duhur administrative gjatë kryerjes së kontrollit në terren, për shkak të sjelljes jokorrekte ndaj palës, shkeljeve ligjore dhe konsumimit të alkoolit nga ana e inspektorit tatimor

Mbrojtësit të qytetarëve me ankesë i është drejtuar qytetarja e pakënaqur me veprimin e personit të autorizuar të administratës tatimore, gjatë kryerjes së kontrollit në terren për regjistrimin e transaksioneve përmes arkës fiskale të ndërmarrjes tregtare ku është udhëheqëse. Në ankesë pohoi se inspektorët tatimor nuk kanë vepruar me atë me mirësjellje dhe me respekt për personalitetin e saj, dhe se i kanë diktuar asaj dhe të punësuarës se çfarë të shënojnë si deklaratat e tyre në formën „Procesverbali i deklaratës së tatimpaguesit “, dhe se burrin e saj në mënyrë të paarsyeshme e kanë larguar nga hapësira ku është kryer kontrolli, dhe se inspektori tatimor ka kërkuar një shishe birrë, të cilën më pas e ka konsumuar, për të cilën nuk është lëshuar fatura fiskale, dhe në atë kohë nuk ishte i regjistruar asnjë transaksion në shiritin fiskal.

Pas ushtrimit të procesit të kontrollit, Mbrojtësi i qytetarëve ka konstatuar arsyeshmërinë e ankesës dhe administratës tatimore i rekomandoi që ankueses t’i kërkoj falje me shkrim për veprimin e paligjshëm dhe të pahijshëm të procedurës së kontrollit në terren, dhe se në të ardhmen veprimet e punës do t’i kryejë në përputhje me rregullat e përcaktuara nga dispozitat në fuqi. Mbrojtësi i qytetarëve ka vënë në dukje se deklarata e hartuar, ashtu që përmbajtja e saj është diktuar nga personi zyrtar, ndërsa tatimpaguesi e ka shënuar me dorë të vet në formular dhe më pas e ka nënshkruar, nuk paraqet deklaratën e nënshkrimit të saj, dhe si i tillë nuk është ligjërisht i vlefshëm, duke mos e mohuar që personat zyrtarë shpesh i ndihmojnë palëve në hartimin e deklaratës në proces.

Veçanërisht është theksuar se zyrtarët shtetëror janë të detyruar të sillen në atë mënyrë që kontribuon ruajtjes dhe promovimit të besimit publik në integritet, paanshmëri dhe efikasitet të entit. Pirja e alkoolit në vendin e punës nga një zyrtar

shtetëror nuk përputhet me standardet e sjelljes që kontribuojnë në ruajtjen e prestigjit dhe dinjitetit të shërbimit shtetëror.

Afati për veprim nga ana e administratës tatimore sipas rekomandimit të drejtuar deri në fund të periudhës raportuese nuk ka skaduar.

Gjatë vitit 2011 lidhur me punën e administratës tatimore, Mbrojtësit të qytetarëve i janë parashtruar 47 ankesa, 3 adresimet kishin të bënin me dhënien e informatave apo këshillave për punën e saj, ndërsa një shoqatë iu drejtua këtij organi me propozim për të ndryshuar rregullat ekzistuese në këtë fushë.

Shkeljet më të zakonshme të theksuara në ankesat kishin të bënin me shkeljen e të drejtës në qeverisje të mirë - 46. Nga ky numër, shumica e qytetarëve kanë bërë ankesa në shkelje të ligjit mbi procedurat tatimore (26); punën joefikase të entit tatimor (6), mosrespektimin e pritjeve të krijuara ligjore (5); veprimet e pahijshme të entit (4); trajtimi jo i barabartë i qytetarëve (2), dështimi për të marrë vendim brenda afatit ligjor (1); mos proporcionalitet në punën e entit (1) dhe prania e abuzimit të pushtetit (1). Në të ashtuquajtura "heshtja e administratës" janë theksuar 10 ankesa, të pavarur ose në kombinim me një shkelje të drejtave të cekura.

3) Rezultatet e arritura në vitin 2011:

Në bazë të procedurave të kontrollit të kryer nga ana e Mbrojtësit të qytetarëve gjatë vitit 2011, mund të vlerësohet se bashkëpunimi që administrata tatimore e ka bërë me këtë organ nuk është e kënaqshme.

Në disa raste administrata tatimore nuk e ka kundërshtuar realizimin e ankesave të paraqitura, por pas inicimit të procedurës nga Mbrojtësi i qytetarëve i ka mënjanuar mangësitë e theksuara nga qytetarët. Edhe pse në rastet e ashtuquajtura „heshtja e administratës“ shkeljet e të drejtës së ankuesit janë mënjanuar në një periudhë relativisht të shkurtër kohore, pas inicimit të procedurës nga Mbrojtësi i qytetarëve, fluksi i ankesave me të cilat theksohet puna e vonuar e administratës tatimore është në vazhdim e sipër, çka lë të kuptohet se organet tatimore lëndët e mbetura i trajton *ad hoc*, gjegjësisht që nuk është i instaluar një sistem që do të lejonte arritjen e efikasitetit në punë gjatë vendosjes mbi të drejtat dhe detyrimet e qytetarëve.

Megjithatë, në situata ku Mbrojtësi i qytetarëve e konstaton mangësinë në punën e administratës tatimore, për mënjanimin e së cilës e dërgon një rekomandim, gjatë vitit 2011 është shprehur mungesa e plotë gatishmërisë për të pranuar argumentin e Mbrojtësit të qytetarëve, dhe që shkeljet e të drejtave të mënjanohen në mënyrën e rekomanduar. Për këto arsye, mund të konkludojmë se aktivitetet e Mbrojtësit të qytetarëve për të përmirësuar ligjshmërinë dhe rregullsinë e punës së administratës tatimore në vitin 2011 ishin vetëm pjesërisht të suksesshme, dhe se në të ardhmen duhet të përmirësohet ndjeshëm cilësia e bashkëpunimit, në rend të parë pranimi i rekomandimeve të këtij enti dhe vërejtjeve të tij. Bashkëpunimi i arritur përmes shpjegimeve, informacionit dhe të dhënave të kërkuara nga Mbrojtësi i qytetarëve është ushtruar pa probleme të mëdha.

2.6.12. Resori i bujqësisë, tregtisë, pylltarisë dhe administrimit të ujërave, mjedisit, infrastrukturës, energjisë dhe minierave, transportit, hidrometeorologjisë dhe rezervat e mallrave

Karakteristika e përbashkët e ankesave të pranuara në kuadër të këtyre resorëve të ndryshme është se ato të gjithë tregojnë për shkelje të ndryshme të parimeve të qeverisjes së mirë në veprimet e organeve kompetente.

Trajtimi jo i barabartë ose kontradiktor ndaj qytetarëve në situatë të njëjtë ligjore dhe faktike ose situata të ngjashme

Një numër i madh i qytetarëve i janë drejtuar Mbrojtësit të qytetarëve me ankesa për punën e subjekteve afariste për furnizimin e energjisë elektrike, rreth problemeve që hasen kur kërkojnë t'iu mundësohet pagesa e borxhit me këste për energjinë elektrike të konsumuar. Problemi i parë qëndron në faktin se nuk ka akt obligues që e rregullon çështjen e mënyrës dhe kushteve të pagesës së borxhit në këste, mirëpo kjo është një çështje e kompetencave diskrecionale të drejtorit, për të cilat nuk ka kriter i përshkruar, kushtet dhe procedurat e vendimmarrjes, që ka si pasojë faktin që oferta për pagesën e borxhit me këste mund edhe të mos ofrohet. Përveç kësaj, problemin paraqet edhe fakti se me vendimin diskrecional të drejtorët në atë se a e mundëson dhe në sa këste e mundëson pagesën e borxhit të ankesave, i cili posedon vërtetimin e qendrës kompetente për mirëqenie sociale, që përdoruesi është i sigurisë materiale i familjes të cilës pagesa është vonuar, në thelb reduktohet kuptimi dhe rëndësia e njohjes së kësaj të drejte, e krahas kësaj, para entit i cili nuk është zyrtarisht kompetent për një veprim të tillë. Asgjë nuk e zbut problemin fakti se disa nga ankuesit ishin paditur për borxh pasi iu është thënë se do të njoftohen me shkrim për mundësinë e nënshkrimit të kontratës për pagesën e borxhit në këste.

Në deklaratën saj, Ndërmarrja Publike ,,Elektroprivreda Srbije" e njoftoi Mbrojtësin e qytetarëve që do të merret një vendim me të cilin në mënyrë njëjtë për të gjitha kompanitë private, do të rregullohet çështja e lëshimit eventual, dhe riprogramimit të borxhit. Me këtë rast, Mbrojtësi i qytetarëve i ka dërguar ndërmarrjes publike ,,Elektroprivreda Srbije" mendimin se gjatë marrjes së vendimit që rregullon çështjen e lejimit të riprogramimit të borxhit të klientëve, duhet të përcaktohet: rrethi i personave që kanë të drejtë në pagesë me këste, kushtet për lejimin e pagesave me këste, mënyrat dhe afatet kohore të veprimit të kompanisë private sipas kërkesës, si dhe dëshmi që personat në fjalë duhet t'i paraqesin gjatë kërkesës. Pas kësaj, Ndërmarrja Publike ,,Elektroprivreda Srbije" Beograd, ka marrë vendim që përcakton mënyrën e njëjtë për të gjitha kompanitë private të distribucionit të energjisë elektrike, kushtet për rregullimin e borxhit të vjetër të klientëve nga kategoria e konsumit të gjerë, grupi ,,amvisëritë" për energjinë elektrike të konsumuar.

Trajtimi joefikas i kërkesave të qytetarëve për lidhjen e objekteve në sistemin e distribucionit të energjisë elektrike

Mbrojtësi i qytetarëve ka pranuar ankesa që kanë të bëjnë me punën e subjekteve afariste për distribucionin e energjisë elektrike në lidhje me veprimet ose

mosveprimet sipas kërkesave për lidhjen e objekteve në sistemin e distribucionit, ashtu që nuk ka marrë vendim brenda një afati kohor të arsyeshëm lidhur me ankesat e paraqitura dhe nuk ofroi qartë dhe saktë informata në lidhje me pasojat e mosveprimit ndaj qytetarëve me ,,thirrjen për përmirësim të parashtresave".

Në deklaratën e saj, subjekti afarist për distribucionin e energjisë elektrike e njoftoi Mbrojtësin e qytetarëve se nuk është marrë vendimi lidhur me ankesa për arsye se ankuesit, në kohën e duhur, nuk e kanë dorëzuar vërtetimin e organit kompetent që objekti mund të legalizohet, gjegjësisht që është i legalizuar, dhe prandaj nuk ka mundësi ta miratojë kërkesën.

Mbrojtësi i qytetarëve ka konstatuar që në këtë rast organi në fjalë nuk e ka marrë vendimin mbi kërkesat e parashtruara, me çka i është cenuar e drejta ankuesve që përmes vendimit të arsyetuar të institucionit, me faktet dhe rrethanat e paraqitura qartë dhe me këshilla mbi mjetet ligjore, të shqyrtojnë situatën ligjore në lidhje me kërkesat e paraqitura dhe të marrin masat e duhura për veprim. Prandaj, rekomandimi i është drejtuar kompanisë për distribucionin e energjisë elektrike që menjëherë të merr vendim mbi kërkesat për lidhjen e objekteve me sistemin e shpërndarjes, si dhe në punën e tyre në të ardhmen të koordinojë ,,thirrjen për përmirësim të parashtresave" për të përfshirë paralajmërim të qartë dhe të saktë të pasojave në rast të mosveprimit, sipas së cilës kompania private për shpërndarjen e energjisë elektrike ka vepruar, duke marrë vendimet me të cilat vendoset sipas kërkesave të parashtruara.

Gjatë vitit 2011 është vërejtur problemi i mungesës së legjislacionit për kriteret, mbrojtjen, kushtet, afatet dhe procedurat për përcaktimin e statusit të klientit energjikisht të dëmtuar. Me ligjin mbi energjinë, i cili hyri në fuqi në vitin 2011 përcaktohet se Ministria e energjisë dhe infrastrukturës, në afat prej një viti nga data e hyrjes në fuqi, t'i përgatisë Qeverisë propozimin e ligjit në fjalë, mirëpo një ligj i tillë ende nuk i vendosur.

Në bazë të procesit të kontrollit që Mbrojtësi i qytetarëve i ka kryer gjatë vitit 2011, mund të vlerësohet se bashkëpunimi i subjekteve afariste për shpërndarjen e energjisë elektrike me Mbrojtësin e qytetarëve nuk është në nivel të kënaqshëm. Në shumë raste, institucioni vetë nuk i ka identifikuar dhe eliminuar mangësitë e punës (marrja e vendimit mbi kërkesën për të lidhur objektet me sistemin e shpërndarjes), për çka Mbrojtësi i qytetarëve e ka dërguar një rekomandim se si mungesa e identifikuar duhet të mënjanohet.

2.6.13. Resori i financave, ekonomisë dhe zhvillimit rajonal, privatizimit, drejtorisë së pronës, shërbimit kombëtar për punësim, falimentimit, dhe administratës për prokurim publik

Dhënia e informacionit të pasaktë qytetarëve për ushtrimin e të drejtës së tyre për kompensim financiar dhe jo korrigjimi i mangësive në punë

Shembull: Një grup i ish të punësuarve të kompanisë ,,M....." i drejtuan një ankesë Mbrojtësit të qytetarëve për punën dhe veprimin e Shërbimit Kombëtar të Punësimit, të cilëve iu është ndërprerë marrëdhënia e punës me anulimin e kontratës, me një pagesë të vetme të kompensimit sipas Opsionit 1 të Programit të zgjidhjes së tepricës së të punësuarve. Kërkesa e ankuesit për pranim të së drejtës për kompensim financiar i është refuzuar me vendim të filialit kompetent, ndërsa Departamenti për sigurim në rastin e papunësisë dhe çështjet ligjore, e ka refuzuar ankesën në vendimin e marrë, me shpjegim se Opsioni 1 për të cilën është deklaruar, nuk e parasheh mundësinë e ushtrimit të së drejtës për kompensim financiar, gjegjësisht se nuk i është bërë pagesa e shkëputjes në pajtim me Ligjin e Punës, por pagesa e njëhershme e kompensimit financiar.

Duke vepruar në lidhje me ankesat, Mbrojtësi i qytetarëve erdhi në përfundim që Gjykata Supreme e Serbisë me gjykimin e saj i pranoi ankesat kundër vendimeve të shkallës së dytë të SHKP-së, me arsyetim se në rast të ndërprerjes së marrëdhënies së punës në bazë të marrëveshjes me shkrim me punëdhënësin të nënshkruar me iniciativën e punëdhënësit, punëmarrësi ka të drejtë të kompensimit financiar dhe pa ndikim është fakti se për cilin Opsion janë përcaktuar prokurorët. SHKP-ja është shprehur se problemi ishte për shkak të gjykimit të ndryshëm të Gjykatës Supreme të Serbisë në kontestet administrative sipas ankesave të të punësuarve, me të njëjtën bazë faktike dhe ligjore, për çka Gjykatës Supreme të Serbisë i është dërguar *Iniciativa për harmonizimin e praktikës gjyqësore me të drejtën për kompensim financiar të tepricës së të punësuarve* të cilën e kanë realizuar ndonjërën prej të drejtave të parashikuara me *Vendimin për krijimin e programit për zgjidhjen e tepricës së të punësuar në procesin e racionalizimit*, ristrukturimin dhe përgatitjen për privatizimin të Qeverisë së RS-së dhe me baza të tjera.

Mbrojtësi i qytetarëve i ka dërguar një rekomandim SHKP-së që t'i zbatojë procedurat e shfuqizimit ose ndryshimit të vendimeve në fuqi, që janë marrë me kërkesë të ish-punonjësve të kompanisë ,,M.." me të cilët nuk iu njihet e drejta e kompensimit financiar në rast të papunësisë, për shkak të zbatimit të gabueshëm të së drejtës materiale, në përputhje me interpretimin ligjor të Gjykatës Supreme të Serbisë. Përveç kësaj, është rekomanduar që në të ardhmen të mos bëjnë njoftime dhe akte të ngjashme që kufizojnë të drejtat e qytetarëve dhe të cilat nuk japin informacion të qartë dhe të kuptueshëm në lidhje me procedurat dhe veprimet që duhet ndërmarrë në mënyrë që të realizojnë të drejtat dhe interesat e tyre. SHKP nuk ka vepruar sipas rekomandimit.

2.7. STATISTIKAT E ANKESAVE NË RESORIN E QEVERISJES SË MIRË

Resorët e qeverisjes së mirë në përgjithësi përkojnë me ministritë e linjës në Qeverinë Serbe, ndërsa ankesat që janë regjistruar sipas lëndës së tyre në këto resorë, bëjnë gati dy të tretat e ankesave totale të pranuara në vitin 2011. Mbrojtësi i qytetarëve, gjatë vitit 2011 i ka trajtuar në **2459 ankesa në fushën e qeverisjes së mirë**, dhe atë në 2443 ankesa me shkrim të dërguara nga ana e qytetarëve, ndërsa 16 raste procedurat janë të iniciuara me iniciativën e tij.

Mbrojtësi i qytetarëve deri në datën 31.12.2011 plotësisht e **ka përfunduar punën në 1563 ankesa në fushën e qeverisjes së mirë**, ndërsa procedurat në vazhdim e sipër janë 896 ankesa nga viti 2011.

Tabela 4. – Ndarja e ankesave sipas resorëve të qeverisjes së mirë

Resori i punëve të jashtme të diasporës, dhe drejtësisë	343	9.42%
Resori i mbrojtjes	88	2.42%
Resori i punëve të brendshme	148	4.07%
Resori i financave, ekonomisë dhe zhvillimit rajonal	298	8.19%
Resori i bujqësisë, tregtisë, pyjet, ujërat, mjedisi jetësor, infrastruktura, energjetik dhe minierat	146	4.01%
Resori i urbanizmit, të ndërtimit dhe kadastrës	244	6.70%
Resori i të drejtave të njeriut, administratës publike dhe vetëqeverisjes lokale	335	9.20%
Resori i punës	348	9.56%
Resori i shëndetësisë, sigurimit social, sigurimi pensional dhe invalidor	392	10.77%
Resori i sigurisë	7	0.19%
Resori i kulturës, arsimit, shkencës, rinisë dhe sportit	110	3.02%
Total	**2459**	

Numri më i madh i ankesave i referohet shkeljes së të drejtave në fushën e të drejtave ekonomike, sociale dhe kulturore (1257 ankesa ose 51,12%), veçanërisht të drejtat nga lëmia e mbrojtjes sociale dhe të drejtat nga sigurimi pensional dhe invalidor. Pasojnë shkeljet e të drejtës në qeverisje të mirë (1083 ankesa gjegjësisht 44,04%) e pastaj shkeljet e të drejtave civile dhe politike (495 ankesa gjegjësisht 20,13%). Shkeljet më të shpeshta të grupit të të drejtave ekonomike, sociale dhe kulturore ishin shkeljet e të drejtave në punë dhe bazuar në punë dhe e drejta për mbrojtjen e pronës, edhe pse shkelja e të drejtave të tjera në këtë grup ishin të përfaqësuara.

Tabela 5. – Shkeljet më të shpeshta të të drejtave ekonomike dhe sociale

E drejta në punë dhe nga puna	425	17,28%
E drejta në mbrojtje të pronës	354	14,40%
E drejta në sigurimin pensional dhe invalidor	169	6,87%
E drejta në mjedis të shëndetshëm	48	1,95%
E drejta në sigurim shëndetësor	44	1,79%
E drejta në informacion	33	1,34%
E drejta në siguri sociale	20	0,81%
E drejta në arsimim	17	0,69%
Të drejta të tjera	147	5,98%
Total	**1257**	**51,12%**

Shkeljet më të shpeshta të grupit të të drejtave politike dhe civile i janë referuar shkeljes së të drejtës për gjykim të drejtë (246) dhe të drejtës në mbrojtje ligjore, zgjidhje ligjore, si dhe ndihmë ligjore.

Tabela 6. – Shkeljet më të shpeshta të të drejtave të qytetarëve

E drejta në gjykim të drejtë dhe gjykim brenda një afati të arsyeshëm kohor	246	10,00%
E drejta në mbrojtje ligjore, zgjidhje ligjore, dhe ndihmë ligjore	89	3,62%
E drejta në dokumente personale	50	2,03%
E drejta në nënshtetësi	19	0,77%
E drejta në pacenueshmërinë e integritetit fizik dhe psikologjik	11	0,45%
E drejta në privatësinë dhe mbrojtjen e të dhënave personale	10	0,41%
Të drejta të tjera	70	2,85%
Total	**495**	**20,13%**

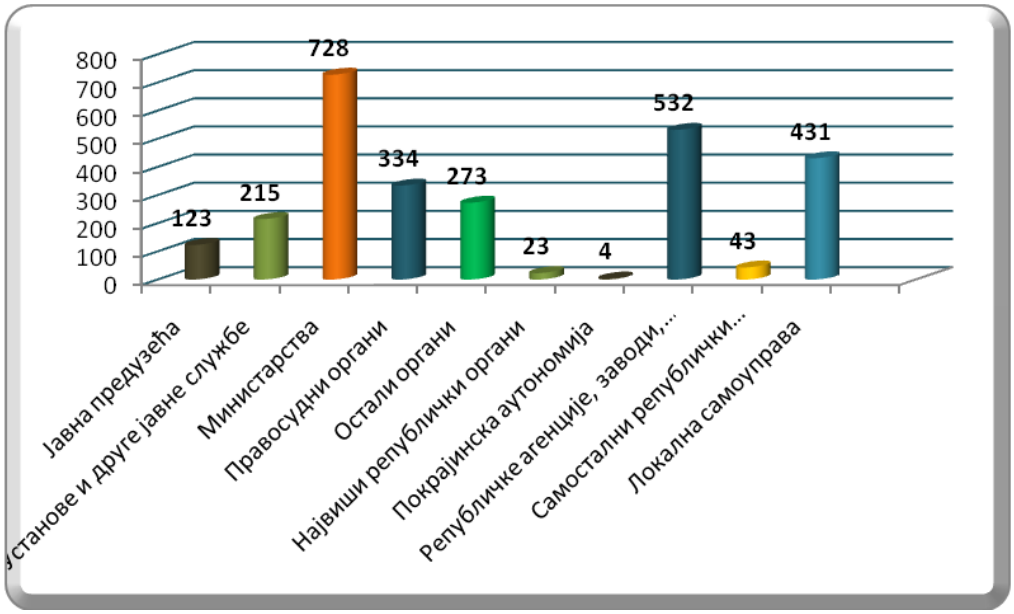
Shkeljet më të shpeshta të të drejtave të qytetarëve në "qeverisje të mirë" janë referuar në shkeljen e të drejtave në respektin e ligjit dhe e drejta për të marrë një vendim brenda afatit ligjor, siç tregohet në Tabelën 7:

Tabela 7. – Shkeljet më të shpeshta të të drejtave të qytetarëve në „qeverisje të mirë“

E drejta në respektimin e ligjit	349	14,19%
E drejta për të marrë një vendim brenda afatit ligjor	173	7,04%
E drejta në veprime efikase të institucioneve	160	6,51%
E drejta në mbrojtje nga heshtja e administratës	124	5,04%
E drejta në trajtim të drejtë të institucionit	98	3,99%
E drejta në trajtim të barabartë të qytetarëve	42	1,71%
E drejta për mbrojtje për shkak të shkeljeve të procesit	50	2,03%
E drejta në respektimin e pritjeve të krijuara ligjore	45	1,83%
E drejta në t'u larguar nga abuzimet e pushtetit	21	0,85%
E drejta në kompensim	19	0,77%
E drejta në proporcionalitetin e punës së institucionit	2	0,08%
Total	**1083**	**44,04%**

Organet në punën e të cilëve janë parashtruar më së shumti ankesat në vitin 2011, gjithsesi ishin ministritë, në punën e të cilëve janë parashtruar 728 ankesa, të pasuar nga agjensioni i republikës (532), njësitë e pushtetit lokal (431) dhe organet tjera.

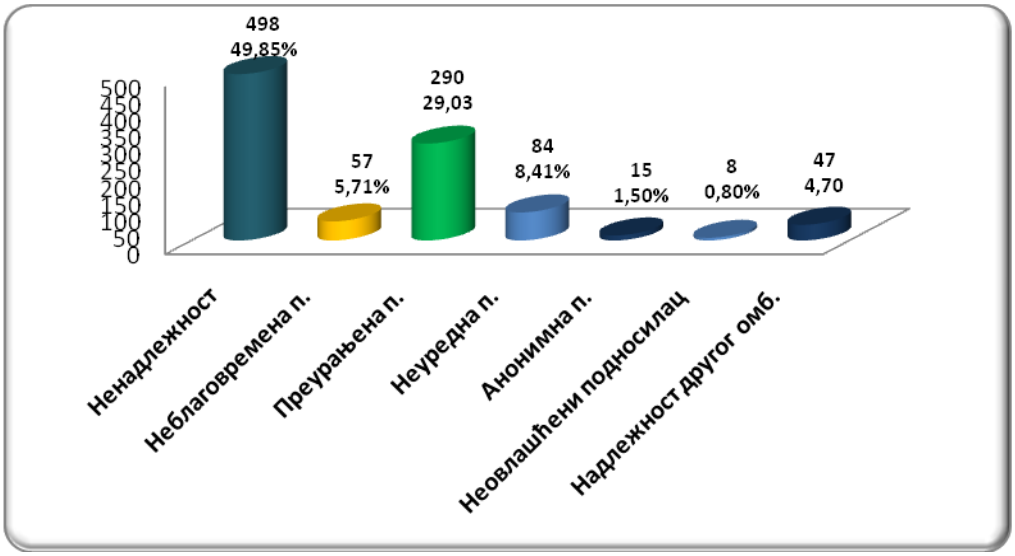
Grafiku 12. - Institucionet në punën e të cilëve janë parashtruar ankesat



Gjatë vitit 2011 Mbrojtësi i qytetarëve, duke vepruar mbi ankesat nga fusha e qeverisjes së mirë, ka iniciuar 556 procedurat e kontrollit të punës së organeve administrative dhe ka bërë 27 vizita mbikëqyrëse këtyre institucioneve. Pas kryerjes së procedurave të kontrollit dhe mbikëqyrjes, është kompletuar procedura në 564 raste si

në vijim: refuzimi i ankesave si të pabaza 337 raste (59,75%), pezullimi i procedurave në 95 raste (16,84%), rekomandime në 86 raste (15,25%), heqje dorë e ankuesve në 37 raste (6,56%), në 5 raste me mendimin e Mbrojtësit të qytetarëve, 2 raste me njoftim dhe gjithashtu vdekja e ankuesit në 2 raste. Grafiku tregon arsyet për refuzimin e ankesave:

Grafiku 13. – Refuzimi i ankesave në fushën e qeverisjes së mirë



Gjatë vitit 2011 Mbrojtësi i qytetarëve e ka kompletuar punën edhe në 466 ankesa të bartura nga viti 2010, ashtu që sipas tyre ka iniciuar 74 procedura të kontrollit të institucioneve administrative, ku ka konstatuar që në 160 ankesa nuk kishte asnjë bazë për vazhdim të procesit, 206 ankesa u hodhën poshtë për shkak të jokompetencës dhe arsyeve të tjera të përcaktuar me ligj, në 48 raste institucionet i kanë identifikuar vetë dhe mënjanuar vetë mangësitë në punën e tyre gjatë procedurës të iniciuar nga MQ, mbi 41 rasteve MQ i ka dërguar rekomandimet dhe mendimet institucioneve, ndërsa në 11 raste ankuesit kanë hequr dorë nga ankesat.

III BASHKËPUNIMI I MBROJTËSIT TË QYTETARËVE

Duke marrë pjesë në ligjërata të shumta, konferenca, seminare dhe prezantime për institucionet, Mbrojtësi i qytetarëve gjatë vitit 2011 synoi të afrojë rolin, funksionin dhe rëndësinë e Mbrojtësit të qytetarëve në mbrojtjen dhe respektimin e të drejtave të njeriut dhe kontrollin e punës së institucioneve publike dhe institucioneve të orientuarat kah mediet, shoqatat, studentët dhe përfaqësuesit e institucioneve të qeverisë në të gjitha nivelet.

3.1. BASHKËPUNIMI ME INSTITUCIONET E PUSHTETIT PUBLIK

Vlerësimi i cilësisë së realizimit të të drejtave të qytetarëve tek organet që kryejnë funksionet publike dhe bashkëpunimi i Mbrojtësit të qytetarëve me ta, sipas parametrave statistikor, vë në pah se bashkëpunimi është gjithnjë e më i mirë, por jo plotësisht i kënaqshëm. Përkatësisht, respektimi i të drejtave të qytetarëve nga ana e institucioneve publike dhe marrëdhëniet e tyre me qytetarët dhe të drejtat e tyre ende nuk është i cilësisë së duhur, edhe pse organet e shtetit dhe organet e tjera, gjatë punës pesë dhe ekzistimit pesëvjeçar të Mbrojtësit të qytetarëve, çdoherë e më shumë i pranojnë rekomandimet e Mbrojtësit të qytetarëve dhe veprojnë sipas tyre. Në vitin 2011 kjo i ka mundësuar rritjen e nivelit të bashkëpunimit në një nivel më të lartë dhe realizimit të qëllimit të institucionit të Mbrojtësit të qytetarëve.

Në bazë të ankesave të qytetarëve të pranuara gjatë vitit 2011, të cilat iu referohen punës së organeve administrative në rastet e shkeljeve të pohuara të parimeve të procedurës administrative dhe rregullave të tjera që rregullojnë raportet në mes të qytetarëve dhe organeve të administratës, fitohet një pasqyrë e caktuar e punës së këtyre organeve. Në fakt, numri më i madh i ankesave është parashtruar në punën e përfaqësuesit të ekzekutivit, sidomos ministritë në të cilët janë parashtruar mbi 30% të të gjitha ankesave të shkruara, si dhe në punën e organeve në fushën e sigurimit pensional dhe invalidor, punësimit, kujdesit shëndetësor, ndërmarrjeve publike, organeve tatimore, institucioneve të arsimit, mirëqenies sociale, organeve gjyqësore dhe organeve administrative të pushtetit lokal.

Tabela 8. - Institucionet e ndryshme në punën e të cilëve janë parashtruar ankesat

Ministria	1099	30,19%
Organet dhe shërbimet e tjera publike	740	20,33%
Fondet e qeverisë, entet, agjensionet, drejtoritë, departamentet, etj.	643	17,66%
Organet e pushtetit lokal	525	14,42%
Organet gjyqësore	440	12,09%
Ndërmarrjet Publike	145	3,98%
Organet tjera	355	9,75%

Totali i të gjitha institucioneve	3947

Vërejtje: Numri i organeve është gjithmonë më i madh se numri i ankesave, sepse ankesat e veçanta nganjëherë tregojnë shkeljet e të drejtave të qytetarëve nga ana e më shumë se një institucioni.

Ministria e punëve të brendshme tradicionalisht është organ në të cilin shumica e qytetarëve ankohen çdo vit, duke pasur parasysh që ky organ ka më së shumti kontakt me qytetarët, por gjithashtu duhet të theksohet se është ky organ i cili në shumicën e rasteve, i ka mënjanuar mangësitë në punën e tyre pas pranimit të qëndrimit të Mbrojtësit të qytetarëve. Me klasifikimin e ankesave, shihet se shumica e ankesave i janë parashtruar ushtrimit të së drejtës për dokumentet e identifikimit, nënshtetësisë, marrjen e miratimit për mbajtjen e armëve etj. Relativisht të rralla janë ankesat në lidhje me rastet e torturës gjatë paraburgim policor.

Tabela 9. - Ministritë e ndryshme në punën e të cilëve janë parashtruar ankesat

Të gjitha ministritë në raport me numrin e përgjithshëm të ankesave	**1099**	**30,18%**
Ministritë e veçanta në raport me të gjitha ministritë		
Punë të brendshme	405	**36,85%**
Mbrojtjes	165	**15,01%**
Arsimit dhe Shkencës	113	**10,28%**
Financave	84	**7,64%**
Punës dhe Politikës Sociale	75	**6,82%**
Mjedisit, Minierave dhe Planifikimit Hapësinor	72	**6,55%**
Shëndetësisë	50	**4,55%**
Të drejtat e njeriut dhe të pakicave, administrata publike dhe pushtetit lokal	44	**4,00%**
Drejtësisë	35	**3,18%**
Ministritë e tjera	56	**5,10%**

Tabela e mëposhtme tregon fushën në kuadër të së cilës Mbrojtësi i qytetarëve i ka pranuar më së shumti ankesa (arsim, mirëqenia sociale, etj.), si dhe nënlloje të organeve brenda grupeve të mëdha të organeve të cilave ata i përkasin. Për shembull, numri më i madh i ankesave në fushën e mbrojtjes sociale i referohet punës së Fondit Republikan për sigurimin pensional dhe invalidor, të cilat në vitin 2011 mori 272 ankesa (Tabela 10).

Tabela 10. - Institucionet e ndryshme në punën e të cilëve janë parashtruar ankesat

Institucionet dhe shërbimet e tjera publike në raport me numrin e përgjithshëm të ankesave	**740**	**20,32%**
Në fushën e arsimit	254	34,32%
Në fushën e mbrojtjes sociale	186	25,14%
Në fushën e sanksioneve penale	180	24,32%
Në fushën e shëndetësisë	110	14,86%
Në fushën e shkencës dhe kulturës	10	1,35%
Fondet Republikane, entet, agjensionet, drejtoritë, etj në raport me numrin e përgjithshëm të ankesave	**643**	**17,66%**
Fondi Republikan për sigurim pensional dhe invalidor	272	42,30%
Administrata tatimore	85	13,22%
Enti gjeodezik i Republikës	75	11,66%
Agjensioni për privatizim	51	7,93%
Fondi republikan për sigurim shëndetësor	44	6,84%
Shërbimi Kombëtar i Punësimit	33	5,13%
Enti Republikan statistikor	16	2,49%
Inspektorati i punës	14	2,18%
Institucionet e tjera	53	8,24%

Sa i përket shpërndarjes gjeografike, më së shumti ankesat janë parashtruar në punën e qytetit të Beogradit dhe komunat e tjera të qyteteve.

Tabela 11. - Organet e ndryshme në punën e të cilëve janë parashtruar ankesat

Org.e pushtetit lokal në raport me numrin e përgjithshëm të ankesave	**525**	14,42%
Qyteti i Beogradit dhe komunat e qyteteve	210	40,00%
Qytetet e tjera	141	26,86%
Komunat e tjera	174	33,14%
Org. gjyqësore në raport me numrin e përgjithshëm të ankesave	**440**	12,08%
Gjykatat themelore	213	48,41%
Gjykatat më të larta	64	14,55%
Prokuroria	52	11,82%
Gjykatat ekonomike	39	8,86%
Gjykatat e apelit	37	8,41%
Gjykatat administrative	18	4,09%
Gjykata e Lartë e Kasacionit	17	3,86%
Ndërmarrjet publike në raport me nr. e përgjithshëm të ankesave	**145**	3,98%
Ndërmarrjet Republikane publike	73	50,34%
Ndërmarrjet lokale publike	72	49,66%
Organet e tjera në raport me numrin e përgjithshëm të ankesave	**355**	9,75%
Kompanitë	133	37,46%
Punëdhënësit privat	57	16,06%
Personat fizik	49	13,80%
Organet e shtetit	15	4,23%
Ndërmarrjet shoqërore	10	2,82%
Të tjera	91	25,63%

3.2. BASHKËPUNIMI ME SHOQËRINË CIVILE DHE KOMUNITETIN AKADEMIK

Në fushën e **mbrojtjes së të drejtave të pakicave kombëtare**, bashkëpunimi me organizatat joqeveritare ka kontribuar në punë më cilësore dhe informimit më të mirë të Mbrojtësit të qytetarëve. Veçanërisht ishte i rëndësishëm bashkëpunimi me organizatën joqeveritare "Praxis" në lidhje me punën për të përmirësuar rregulloret që është dashur të mundësojnë ushtrimin e të drejtës në personalitet ligjor dhe të drejtën për strehim të përshtatshëm. Bashkëpunimi i mirë është krijuar edhe me Qendrën për studimin e përkatësisë etnike, veçanërisht në lidhje me monitorimin e punës së këshillit për marrëdhënie ndër-etnike në njësitë e pushtetit lokal me përbërje të përzier etnike të popullsisë, ushtrimin e të drejtës për të përdorur gjuhën dhe shkrimin dhe ushtrimin e të drejtave të romëve. Së fundi, informata për shkeljet e të drejtave të njeriut që rregullisht i ka dorëzuar Qendra për zhvillim të shoqërinë civile në Zrenjanin ishte një burim i vlefshëm i informacionit. Përveç bashkëpunimit me këto organizata joqeveritare, është krijuar edhe bashkëpunimi me organizata të tjera të shoqërisë civile – Iniciativa e të rinjve për të drejtat e njeriut, Qendra për të drejtat e minoriteteve, Qendra rajonale për minoritetet, Qendra edukative e Romëve në Suboticë, Qendra e femrave Rome "Bibija", etj.

Ndihmë profesionale në punë në çështjet që lidhen me ushtrimin e të drejtave të minoriteteve, kanë ofruar anëtarët e Këshillit të Mbrojtësit të qytetarëve për pakicat kombëtare, përfaqësues të bashkësisë akademike, dhe veçanërisht Prof. Dr Ranko Bugarski dhe Prof. Dr. Ljubica Đorđević. Bashkëpunimi i suksesshëm në këto çështje është krijuar edhe me zyrtarë të tjerë: Prof. Dr Nenad Đurđević, Prof. Dr Marijan Pajvančić, Prof. Dr Vesna Rakić Vodinelić, Dr Saša Gajin, Mr Zlato Vuksanović Macura, Dr Klod Kan, Bahram Gazi, Dr Dragan Todorović, Dr Bozidar Jaksić, Prof. Dr Dragoljub Đorđević dhe të tjerët.

Në fushën e **të drejtave të fëmijëve** gjatë vitit 2011, Mbrojtësi i qytetarëve ka vazhduar dhe thelluar bashkëpunimin me organizatat e shoqërisë civile që veprojnë në fushën e të drejtave të fëmijëve, sidomos me Rrjetin e Organizatave për Fëmijët e Serbisë (ROFS), dhe veçanërisht me pjesëtarët e veçantë - Qendra për të drejtat e fëmijës, Qendra për integrimin e të rinjve, OJQ VelikiMali, Iniciativa për të drejtat e personave me aftësi të kufizuara mendore të Serbisë „MDRI - S“, Qendra autonome e grave, Grupi 484, pjesëmarrja në takimet në organizimin e tyre dhe anasjelltas.

Vazhdon bashkëpunimi me Fakultetin e Drejtësisë në Nish, ku zëvendësja e Mbrojtësit të qytetarëve që prej dy viteve mban ligjërata në lëndën mbi *të Drejtat e Fëmijës* në përvojat e punës së institucionit të Mbrojtësit të qytetarëve në fushën e të drejtave të fëmijëve.

Në fushën e **barazisë gjinore**, gjatë vitit 2011 Mbrojtësi i qytetarëve ka krijuar dhe thelluar bashkëpunimin me disa shoqata qytetare, siç janë: Qendra e grave autonome duke punuar në nismat legjislative për ndryshimin e legjislacionit për të

përmirësuar mbrojtjen ligjore të gruas viktima të dhunës në legjislacion penal, Rrjetin „Gratë kundër dhunës“në lidhje me buxhetin lokal dhe të Shoqërisë Viktimologjike të Serbisë duke bashkëpunuar në hartimin e dimensioneve dhe karakteristikave të diskriminimit me bazë gjinore në tregun e punës dhe përgjegjësisë shoqërore për atë.

Me përfaqësues të shoqatave të qytetarëve, misioni i të cilëve është mbrojtja e të drejtave të personave LGBT, Aleanca GEJTEN dhe Gej Strejt, është dakorduar bashkëpunimi në periudhën e ardhshme për analizimin e teksteve shkollore në mënyrën e prezantimit të njerëzve LGBT që përdoren në mësimin parashkollor dhe fillor.

Në fushën e të drejtave të personave me aftësi të kufizuar, në vitin 2011, Mbrojtësi i qytetarëve është takuar me shoqatat paraplegjike dhe kuadriplegjike të Vojvodinës, që të gjejnë zgjidhje për të barazuar nivelin e të drejtave sipas të drejtave në mbështetje dhe kujdes të një personi tjetër për të siguruarit civil dhe ushtarak.

Është mbajtur edhe takimi me përfaqësues të organizatave të shoqërisë civile që merren me çështjet e aftësisë së kufizuar (Qendra për jetesë të pavarur të personave me aftësi të kufizuar të Serbisë dhe MDRI), për të zgjeruar bashkëpunimin me qëllim të sigurimit të mbrojtjes dhe ndërmarrjes së masave për avancimin e pozitës së këtyre personave. Nëpërmjet bashkëpunimit, në njërën anë, sigurohet ngritja e shkallës të dukshmërisë së institucionit të Mbrojtësit të qytetarëve, dhe në anën tjetër, personat me aftësi të kufizuara do të kenë rast që nëpërmjet këtyre organizatave të vë në pah cenimin e të drejtave dhe parregullsitë në punën e institucioneve.

Vazhdon bashkëpunimi me Këshillin e të verbërve të Serbisë dhe organizatës "Iz kruga" për të eliminuar pabarazitë e personave me aftësi të kufizuara, në krahasim me qytetarët e tjerë, kur ata duan që të kryejnë punë bankare dhe shërbime financiare.

3.3. BASHKËPUNIMI NDËRKOMBËTAR DHE PROJEKTET

Mbrojtësi i qytetarëve gjatë vitit 2011 vazhdoi bashkëpunimin intensiv ndërkombëtar në planin shumëpalësh dhe njëpalësh. Në vitin 2011 Mbrojtësi i qytetarëve ka vazhduar me aktivitetet e rregullta ne kuadër të anëtarësisë të shumë rrjeteve profesionale: Komitetit koordinues ndërkombëtarë të institucioneve vendore për të drejtat e njeriut, Institutit ndërkombëtar të Mbrojtësit të qytetarëve, Shoqata e Mbrojtësit të qytetarëve të Mesdheut, Institutit evropian të Mbrojtësit të qytetarëve dhe rrjetit të Mbrojtësit të qytetarëve për fëmijë.

Gjatë periudhës raportuese, Mbrojtësi i qytetarëve ka zhvilluar disa takime me përfaqësuesit të organizatave ndërkombëtare. Në qershor ai u takua me Komisarin për të drejtat e njeriut të Këshillit Evropian, Tomas Hamarberg, si pjesë e vizitës së tij në Serbi[120]. Mbrojtësi i qytetarëve gjithashtu është takuar me anëtarët e Komitetit

[120] Raporti i Komesariatit lidhur me vizitën në Serbi mund të sigurohet nga: http://coe.org.rs/def/neës_sr_def/?conid=2215;

Monitorues Të Parlamentit Evropian[121], gjegjësisht misioneve të ekspertëve të Unionit Evropian.

Bashkëpunimi me Këshillin Evropian është themeluar edhe gjatë formimit të dy instrumenteve ndërkombëtare - *Rekomandimet e Këshillit Evropian për të drejtat dhe statusit ligjor të fëmijëve dhe përgjegjësive prindërore*[3], *si dhe udhëzimet e Komitetit Të Ministrave të shëndetësisë për fëmijët nga Këshilli Evropian*[4]. Mbrojtësi i qytetarëve është përfshirë edhe në debatin në lidhje me strategjinë nga Këshilli të Evropës për të drejtat e fëmijëve 2012-2015[5], si në nivel kombëtar, duke dhënë mendime si për Ministrinë e punëve të jashtme, ashtu edhe në nivel bashkëpunues ndërkombëtar, duke marrë pjesë në konferenca të Këshillit të Evropës, të dedikuar kësaj teme, në nëntor 2011.

Mbrojtësi i qytetarëve dhe Komisionari për barazi, vendosën bashkëpunimin e tyre në fushën e botimit dhe me mbështetjen e Unicef-it, publikuan "Të drejtat e fëmijëve në dokumentet evropiane"[3], botim i cili ishte i parë i këtij lloji në gjuhën serbe, si shprehje e përpjekjeve të përbashkëta për promovimin e konceptit të të drejtave të fëmijëve dhe për t'i inkurajuar akterët social në lidhje me veprimet e tyre pro-aktive në raport me fëmijët.

Me mbështetjen e Misionit të OSBE-së në Serbi, Mbrojtësi i qytetarëve në vitin 2011 përgatiti dhe publikoi botimin "Fëmija në qendër të vëmendjes - Mbledhja e rekomandimeve të përzgjedhura të Këshillit të Evropës dhe Gjykatës Evropiane të të Drejtave të Njeriut në arsim" të dedikuar arsimimit gjithëpërfshirës të fëmijëve në një ambient tolerant,të sigurt dhe të respektueshëm.

3.3.1. Aktivitetet e Mbrojtësit të qytetarëve si institucion nacional për mbrojtjen dhe promovimin e të drejtave të njeriut (NHRI)

Mbrojtësit të qytetarëve i është dorëzuar certifikata e institucionit nacional për promovimin dhe mbrojtjen e të drejtave të njeriut (ang NHRI) me statusin ,,A'' për periudhën prej vitit 2010 deri më 2015 në mbledhjen e Komitetit Koordinues Ndërkombëtar, të mbajtur më 17 dhe 18 maj të vitit 2011 në Gjenevë. Këtë status prestigjioz, Mbrojtësit të qytetarëve, i ka dhënë Nënkomiteti Koordinativ Ndërkombëtar për Akreditimin e Institucioneve Nacionale për të drejtat e njeriut i Komitetit Koordinativ Ndërkombëtar (më tej ICC). ICC paraqet rrjetin global të institucioneve për mbrojtje dhe promovim të drejtave të njeriut, sistemi global i akreditimit i të cilit, i bazuar në Parimet e Parisit, pranohet nga Kombet e Bashkuara. ICC koordinon marrëdhënien ndërmjet NHRI dhe Kombeve të Bashkuara në lëmin e të drejtave të njeriut.

Mbrojtësi i qytetarëve që nga fitimi i këtij statusi, në prill të vitit 2010, ka ndërmarr aktivitete të shumta në nivele nacionale dhe ndërkombëtare brenda fushës së veprimit si institucioni nacional për promovimin dhe mbrojtjen e të drejtave të njeriut.

---

[121] Guidelines of the Committee of Ministers of the Council of Europe on child-friendly health care, mund të sigurohet nga http://ëëë.coe.int/t/dg3/health;

Mbrojtësi i qytetarëve ka përpiluar dhe dërguar Komitetit për eliminimin e diskriminimit racor (më tej CERD) të Kombeve të Bashkuara „Vrojtimet mbi disa çështje të ligjit dhe rregullores me anë të cilave është e rregulluar pozita e pakicave nacionale''në krahasim me zbatimin e Konventës Ndërkombëtare për eliminimin e të gjitha formave të diskriminimit racor. Komitetit për të drejtat e njeriut (më tej CCPR) të Kombeve të Bashkuara, Mbrojtësi i qytetarëve i ka paraqitur „Vrojtimet për zbatimin e Konventës Ndërkombëtare për të drejtat politike dhe të qytetarëve'' në periodën e dytë të raportimit në Serbi, të cilën edhe me gojë e ka arsyetuar në seancën e Komitetit në Njujork. Mbrojtësi i qytetarëve ka marrë pjesë në paraqitjen e Draftit të raportit alternativ për pozitën e personave me aftësi të kufizuara, i cili ishte paraqitur para Komitetit për vëzhgimin e zbatimit të Konventës së OKB-së për të drejtat e personave me aftësi të kufizuara.

Në kuadër të aktiviteteve të rregullta të tij në fushën e bashkëpunimit ndërkombëtar, e kryesisht në kapacitete të institucioneve nacionale për mbrojtje dhe promovimin e të drejtave të njeriut (NHRI), Mbrojtësi i qytetarëve ka përgatitur dhe dërguar përgjigje në pyetësor të ndryshëm të Zyrës së komisariatit të lartë për të drejtat e njeriut (në tekstin e mëtejmë OHCHR) dhe Zyrës për institucione demokratike dhe të drejtat e njeriut (në tekstin e mëtejmë ODIHR) të OSBE-së rreth rolit të parandalimit në promovimin dhe mbrojtjen e të drejtave të njeriut, të drejtat e personave me aftësi të kufizuara,personave të moshuar,barazisë gjinore dhe të drejtat e grave (përfshirë edhe dhunën ndaj grave dhe vajzave) dhe fëmijëve lypsarë. Mbrojtësi i qytetarëve ka përgatitur aneks special rreth përparimit të shënuar të shtetit të Serbisë në zbatimin e nenit 33 të Konventës së ratifikuar për të drejtat e personave me aftësi të kufizuara.

Mbrojtësi i qytetarëve me qëllim të ngritjes së kapaciteteve të tij për përmbushjen e obligimeve që rrjedhin nga statuti i NHRI, ka marrë pjesë në punëtoritë në temën e përcjelljes së rezultateve të pasqyrës periodike universale (më tej UPR) dhe rekomandimeve të mekanizmave të tjerë për mbrojtjen dhe avancimin e të drejtave të njeriut, gjegjësisht planifikimit strategjik dhe planit të komunikimit për NHRI.

3.3.2. Projekte

Mbrojtësi i qytetarëve merr pjesë në realizimin e programit pesëvjeçar të reformave në gjyqësi dhe përgjegjësitë e qeverisë të cilin e zbaton Agjensioni Amerikan për Zhvillim Ndërkombëtar (USAID) me qëllim të përforcimit të sundimit të ligjit, ngritjes së vetëdijes për reforma në sektorin gjyqësor dhe përforcimit të kapaciteteve të institucioneve qeveritare, shoqërisë civile dhe institucioneve të pa varura për identifikimin dhe ndërprerjen e korrupsionit. Aktivitete të cilat në kuadër të projektit i zbaton Mbrojtësi i qytetarëve kanë të bëjnë me promovimin e parimit të qeverisjes së mirë dhe të qeverisë më efikase dhe përgjegjëse, pastaj përforcimit të bashkëpunimit me institucionet e tjera të pavarura të shoqërisë civile, si dhe ngritjes së kapaciteteve të institucioneve në lëmin e promovimit dhe mbrojtjes së të drejtave të njeriut. Njëri prej aktiviteteve më kryesore në vitin e parë të projektit është inicimi i fushatës për

promovimin e parimit të qeverisjes së mirë tek të punësuarit në administratën shtetërore që është bazuar në propozimin e Kodit të qeverisjes së mirë të cilin Mbrojtësi i qytetarëve e ka përgatitur në qershor të vitit 2010. Fushata do të zbatohet në bashkëpunim me Ministrinë për të drejtat e njeriut dhe pakicave, administratës shtetërore dhe vetëqeverisjes lokale.

Në kuadër të projektit regjional „Parandalimi i eksploatimit të fëmijëve në Evropën Juglindore'', në të cilin kanë marrë pjesë katër institucione të Mbrojtësit të qytetarëve – anëtare të Rrjetit të Mbrojtësve të qytetarëve për fëmijët e Evropës Juglindore (ang. CRONSEE) dhe me përkrahjen e organizatës ndërkombëtare Save the Children Norway, Mbrojtësi i qytetarëve ka zbatuar hulumtimin për fëmijët lypsarë në Republikën e Serbisë, rezultat i të cilit është Raporti i Mbrojtësit të qytetarëve,, Fëmijët lypsarë në Republikën e Serbisë'' me problemet prioritete të identifikuara dhe rekomandimet dërguar organeve, enteve dhe organizatave përkatëse. Mbrojtësi i qytetarëve ka marrë pjesë edhe në mbledhjet vjetore të CRONSEE, të cilat në vitin 2011 u janë dedikuar mbrojtjes së fëmijëve dhe eksploatimit ekonomik.

Misioni i OSBE-së në Serbi ka përkrahur realizimin e vizitës së Mbrojtësit të qytetarëve vendbanimeve rome në Serbi me qëllim të afrimit të institucioneve popullatës rome dhe ngritjes së vetëdijes së kësaj popullate për rolin dhe kompetencat e Mbrojtësit të qytetarëve. Projekti është zbatuar në konsultim me Këshillin nacional të pakicës rome dhe në bashkëpunim me 13 organizata joqeveritare rome dhe me koordinatorët romë në 16 njësi të vetëqeverisjes lokale. Anëtarët e ekipit të Mbrojtësit të qytetarëve kanë vizituar 47 vendbanime rome në territorin e 27 qyteteve dhe komunave, duke përfshirë edhe 5 vendbanime beogradase.

Me përkrahjen e Ambasadës së Britanisë së Madhe në Beograd dhe OHCHR, Mbrojtësi i qytetarëve ka iniciuar projektin e përkrahjes së realizimit të drejtave të komunitetit Romë në Serbi. Projekti po zbatohet me qëllim të përparimit të akteve normative të të drejtave të Romëve në Serbi përmes analizës së gjendjes momentale të kësaj popullate si dhe vlerësimit të masave të deritanishme të ndërmarra të përfshirjes në kuadër të programit të përfshirjes së Romëve. Në kuadër të projektit, janë formuar raporte të veçanta për zbatimin e programit të përfshirjes së Romëve në lëmin e punësimit, banimit, shkollimit, mbrojtjes shëndetësore, riatdhesimit dhe kundër diskriminimit. Në bazë të këtyre raporteve, Mbrojtësi i qytetarëve do të përpilojë raportin gjithëpërfshirës të përcjellur me rekomandime organeve shtetërore për avancimin e pozitës së popullatës Rome në Serbi.

3.3.3. Organizimi dhe pjesëmarrja në takimet ndërkombëtare

Në planin ndërkombëtar, viti 2011 ka shënuar organizimin e dy ngjarjeve të mëdha, si dhe pjesëmarrja në shumë takime jashtë shtetit në të cilat është prezantuar roli dhe aktivitetet të Mbrojtësit të qytetarëve në segmente specifike të punës.

Mbrojtësi i qytetarëve të Republikës së Serbisë dhe Qendra e Gjenevës për kontrollin demokratik të forcave të armatosura (në tekstin e mëtejmë DCAF), dhe me

përkrahje të Ministrisë së mbrojtjes së Republikës së Serbisë, prej 13 deri 15 prill të vitit 2011 në Beograd, kanë organizuar **Konferencën e tretë ndërkombëtare të Mbrojtësve të qytetarëve për forcat e armatosura.** Konferencën me fjalët hyrëse e kanë hapur Boris Tadiq, kryetari i Republikës së Serbisë, Dragan Shutanovac, Ministri i mbrojtjes së Republikës së Serbisë, ambasadori Teodor Vinkler, drejtor i DCAF-it dhe Saša Janković, Mbrojtësi i qytetarëve i Republikës së Serbisë. Në konferencë kanë marrë pjesë Mbrojtësit e qytetarëve për forcat e armatosura, inspektorët gjeneral dhe përfaqësuesit e organeve parlamentare përgjegjëse për mbrojtjen e të drejtave të pjesëtarëve të forcave të armatosura nga 19 shtete, si dhe përfaqësues të institucioneve shtetërore, bashkësisë akademike, sektorit joqeveritar dhe medieve. Në fund të punës treditore të Konferencës së TRETË ndërkombëtare të Mbrojtësit të qytetarëve për forca të armatosura, është aprovuar **Memorandumi i Beogradit**. Raporti nga Konferenca, i cili përmban elemente kyçe të diskutimit dhe Memorandumi janë shtypur në gjuhën serbe dhe angleze[122].

Me rastin e paraqitjes së raportit për gjendjen e të drejtave të njeriut dhe pakicave në Serbi, në Pallatin Serbia me 16 nëntor, Komisioni Evropian kundër racizmit dhe jotolerancës (më tej EKRI) i Këshillit të Evropës në bashkëpunim me Mbrojtësin e qytetarëve të Republikës së Serbisë dhe Komisionarin për mbrojtje të barazisë, kanë organizuar tryezën e rrumbullakët „Lufta kundër diskriminimit në Serbi“. Qëllimi i tryezës së rrumbullakët, i cili ka tubuar më se njëqind pjesëmarrës, ishte që të definojë mënyrat për sigurimin e zbatimit të rekomandimeve të veçanta të EKRI-së për Serbi.

Mbrojtësi i qytetarëve ka mbajtur ligjëratën mbi rolin e Mbrojtësit të qytetarëve për konceptin e sundimit modern të të drejtave në forumin Evropian në Albahu (Austri), në tubimin ndërkombëtar në Bakuu (Azerbejgjan) ka folur në temën e qasjes së Mbrojtësit të qytetarëve në informata të rëndësishme për kryerjen e procedurave dhe qasjes së informatave me rëndësi publike kurse në konferencat ndërkombëtare në Hagë dhe Tiranë, për rolin e Mbrojtësit të qytetarëve dhe institucioneve të tjera të pavarura të kontrollit në reforma në sektorin e mbrojtjes, gjegjësisht kompetencave dhe mekanizmave të Mbrojtësit të qytetarëve në kontrollin e punës së sektorit të sigurisë-inteligjencës së Serbisë. Përveç kësaj, Mbrojtësi i qytetarëve ka marrë pjesë në konferencën regjionale „Mbrojtja e të drejtave të njeriut dhe liria e pjesëtarëve të forcave të armatosura'' në Sarajevë, në organizimin e Komisionarit ushtarak parlamentar të Bosnjës dhe Hercegovinës.

[122] Raporti është në dispozicion në http://www.ombudsman.rs/index.php/lang-sr/component/content/article/1590

3.4. BASHKËPUNIMI ME MEDIA

Pas rritjes së njëpasnjëshme të numrit të artikujve të publikuara në media të shkruara për Mbrojtësin e qytetarëve të Republikës së Serbisë prej formimit të tij deri në vitin 2010, në vitin 2011 janë publikuar për një të pestën më pak artikuj se në vitin paraprak. Sa iu përket medieve elektronike, numri i raporteve të emetuara në televizion me mbulim nacional është në nivelin e njëjtë si në vitin 2010.

Numri i artikujve në 26 gazeta, të cilat ky institucion i përcjell rregullisht, janë 726 (përfshirë deklaratat, raportet, lajmet, komentaret, komunikatat), gjë që është për 20% më pak se vitin paraprak. Më së shumti artikuj kanë botuar të përditshmet Politika, Blic, Danas dhe Pravda.

Për një vit, janë botuar 18 komentare të shkruara nga gazetarët në lidhje me aktivitetin e Mbrojtësit të qytetarëve, më së shumti në gazeta Politika dhe Blic. Në mesin e tyre, gjenden edhe tekstet autoriale të Ombudspersonit dhe ndihmësve të tij. Gazetarët në tekstet e tyre kanë komentuar temat e lobimit në shëndetësi, punës shtesë të mjekëve, vendosjes së të ashtuquajturës „ dinari muzikor“ në pajisje teknike, në të cilat kanë mbështetur qëndrimet dhe përpjekjet e Mbrojtësit të qytetarëve për shfuqizimin e akteve ligjore dhe dispozitave të cilat shkelin të drejtat e qytetarëve. Vetë Mbrojtësi dhe ndihmësit e tij në tekstet e tyre rregullisht kanë reaguar në aktualitete nga fushëveprimi i tyre, siç është reforma e gjyqësorit, barazia gjinore, ligji i mbrojtjes sociale, mbrojtja e denoncuesve, ligji i komunikimit elektronik, drafti i ligjit për të drejtat e fëmijëve, etj. Draft ligji i cekur posaçërisht ka tërhequr interesimin dhe ka ndarë mendimin e medieve dhe opinionit.

Sa i përket televizionit, numri i artikujve të zhanreve të ndryshme në vitin e kaluar ishte 283, dhe tregon ngadalësimin në krahasim me vitin paraprak. Më së shumti artikuj ka emituar RTS, pastaj B92 dhe Pink. Janë emituar më se njëqind deklarata të Mbrojtësit të qytetarëve dhe ndihmësve të tij, që është gati dyfish më shumë se më parë. Gjithashtu, numri i pjesëmarrjes së Ombudspersonit dhe ndihmësve në televizion është dyfishuar në krahasim me vitin paraprak, gjë që tregon për faktin që mediet kërkojnë dhe e respektojnë mendimin e këtij institucioni për temat të cilat i trajtojnë.

Artikuj të publikuar të gazetarëve dhe emisioneve televizive të medieve lokale në të gjithë republikën nuk janë të përfshirë në statistika të përpunuara, prandaj duhet të ceket se mediat lokale ishin jashtëzakonisht të interesuara për paraqitjen dhe promovimin e projektit të Qasjes elektronike Mbrojtësit të qytetarëve, që realizohet në biblioteka në dhjetë komuna në Serbi.

IV VËREJTJET PËRFUNDIMTARE

4.1. NUMRI I PËRGJITHSHËM DHE KLASIFIKIMI I ANKESAVE SIPAS TIPIT TE SHKELJES TË SË DREJTËS

Mbrojtësi i qytetarëve në vitin 2011 realizoi 15.782 kontakte me qytetarë. Nga numri i përgjithshëm i ankesave gojore të arritura në vitin 2011, të evidentuara në zyrat pranuese të Mbrojtësit të qytetarëve, 23% janë në kompetenca të Mbrojtësit të qytetarëve[123], ashtu që në vitin 2011 janë shqyrtuar gjithsej 3640 ankesa të pranuara atë vit, dhe atë 3456 ankesa të shkruara dhe 184 ankesa të iniciuara me iniciativë vetanake. Njëkohësisht janë shqyrtuar edhe 1000 ankesa nga vitet paraprake, nga të cilat janë përfunduar 766 ankesa.

Gjatë vitit 2011 nga 3640 ankesa, Mbrojtësi i qytetarëve përfundoi 2203 ankesa, ashtu që 1319 ankesa janë refuzuar për shkak të mosekzistimit të bazës që të udhëhiqet procedura sipas tyre, deri sa në rastet të tjera (884) është udhëhequr procedura e cila ka përfunduar në mënyrë gjegjëse[124]. Procedurat e tjera të filluara në 1437 ankesa të mbetura nga viti 2011 janë akoma në vazhdim e sipër.

Tabela 12. – Procedurat përfundimtare të Mbrojtësit të qytetarëve në ankesa nga viti 2011 deri me 31. 12. 2011.

Ankesa të refuzuara si të pabaza	502	56.79%
Lëndët e përfshira me rekomandime –kolektive dhe individuale	187	21.15%
Procedura e ndërprerë - organet administrative mënjanuan mangësitë gjatë punës	118	13.35%
Ankuesit hoqën dorë nga ankesa	65	7.35%
Mendimet-sipas nenit 24 par. 2 i Ligjit mbi Mbrojtësin e qytetarëve	9	1.02%
Njoftimi i Mbrojtësit të qytetarëve mbi procedurat e udhëhequra	3	0.34%
Gjithsej:	**884**	

[123] Pas pranimit të ankesave të cilat për nga përmbajtja i takojnë Mbrojtësit të qytetarëve, qytetarëve u rekomandohet që të paraqesin ankesa me shkrim këtij organi. Në rastet kur ankesa nuk është në kompetenca të Mbrojtësit të qytetarit, qytetarët udhëzohen te organet të cilave duhet t'u drejtohen dhe udhëzohen në procedura që duhen të ndërmarrin me qëllim të zgjidhjes së problemit të tyre. Në këtë mënyrë në punën e mëtejme të institucionit zvogëlohet numri i ankesave të shkruara për zgjidhjen e të cilave është kompetent Mbrojtësi i qytetarit.

[124] Të gjitha ankesat e qytetarëve për të cilat nuk është kompetent Mbrojtësi i qytetarëve, që janë të parakohshme, anonime, të parregullta ose të paraqitura nga personi i paautorizuar, refuzohen, në përputhshmëri me nenin 28 të Ligjit për Mbrojtësin e qytetarëve. Në përgjigje ankuesit, ankesa e të cilit refuzohet për ndonjë nga arsyet e përcaktuara me ligj, parashtruesi gjithnjë udhëzohet për procedurat juridike përkatëse ose organe gjegjëse.

Gjithsej 1181 ankesa (32%) janë të lidhura me resoret e kategorive të cenueshme të qytetarëve (fëmijët, personat me aftësi të kufizuara dhe personat e moshuar, pjesëtarë të pakicave kombëtare, personat e privuar nga liria, ankesat nga lëmia e barazisë gjinore) kurse 2459 (68%) në ankesa nga resorët e qeverisjes së mirë[125]. Resorët e qeverisjes se mire kryesisht përputhen me resorët e ministrive në Qeverinë e Republikës së Serbisë dhe ankesa që kanë të bëjnë me resorë përbëjnë dy të tretat e ankesave të përgjithshme të pranuara në vitin 2011.

Tabela 13. – Ndarja e ankesave sipas resorëve, numri i tyre dhe përqindja në krahasim me numrin e përgjithshëm të ankesave

Persona juridik të privuar nga liria	384	**10.55%**
Barazia gjinore	34	**0.93%**
Të drejtat e fëmijëve	391	**10.74%**
Të drejtat e personave me aftësi të kufizuara dhe të moshuar	151	**4.15%**
Të drejtat e pakicave kombëtare	221	**6.07%**
Resori i punëve të jashtme, diasporë dhe drejtësi	343	**9.42%**
Resori i mbrojtjes	88	**2.42%**
Resori i punëve të brendshme	148	**4.07%**
Resori i financave, ekonomisë dhe zhvillimit regjional	298	**8.19%**
Resori i bujqësisë, tregtisë, pylltarisë, ujërave, mjedisit jetësor, infrastrukturës, energjetikës dhe minierave	146	**4.01%**
Resori i urbanizmit, ndërtimtarisë, kadastrit	244	**6.70%**
Resori i të drejtave të njeriut, administratës publike dhe vetëqeverisjes lokale	335	**9.20%**
Resori i punës	348	**9.56%**
Resori i shëndetësisë, mbrojtjes sociale, sigurimit penzionalo-invalidor	392	**10.77%**
Resori i sigurisë	7	**0.19%**
Resori i kulturës, arsimit, shkencës, rinisë dhe sportit	110	**3.02%**

Sipas të dhënave, ankues ka nga të gjitha regjionet e Republikës së Serbisë, por më së shumti nga Beogradi, pasi që Beogradi ka më së shumti banorë edhe si kryeqytet, është seli e numrit më të madh të organeve administrative. (Tabela 14):

[125] Të gjitha ankesat që Mbrojtësi i qytetarit i pranon gjatë vitit ose i ndërmerr me iniciativë të vet, për shkak të trajtimit efikas të tyre dhe precizitetit efikas të përpunimit statistikor, evidentohen nga njëra anë, në resorët që i takojnë kategorive të ndjeshme dhe, nga ana tjetër, në resorët që i takojnë të ashtuquajturës udhëheqje e mirë.

Tabela 14. Të dhëna mbi pjesëmarrjen procentuale të ankesave nga rrethe të ndryshme

Pjesë të tjera të Serbisë	1056	29.01%
Beograd	1306	35.88%
KA e Vojvodinës	610	16.76%
Rashka	153	4.20%
Nishi	151	4.15%
Braniqeva	142	3.90%
Zllatibori	101	2.77%
Presheva, Bujanoci dhe Medvegja	41	1.13%
Shteti i huaj	55	1.51%
KA K dhe M	25	0.69%
Gjithsej	***3640***	

4.1.1. Klasifikimi i ankesave sipas të drejtave të shkelura

Me shqyrtimin e gjithsej 3640 ankesave që i janë dorëzuar Mbrojtësit të qytetarëve gjatë vitit 2011, është vërtetuar se numri më i madh i të drejtave të shkelura të cilat qytetarët i vënë në dukje, kanë të bëjë me të drejta ekonomike dhe sociale, rastet e shkeljes së parimit të ,,qeverisjes së mirë'' dhe shkeljes së të drejtave qytetare dhe politike.

Tabela 15. Llojet e të drejtave të shkelura, numri i tyre dhe pjesëmarrja procentuale në krahasim me numrin e përgjithshëm të ankesave

Lëmia e së drejtës	Numri i shkeljeve të së drejtës	% në raport me të gjitha ankesa
Të drejtat ekonomike, sociale, kulturore	1708	46.92%
E drejta në qeverisjes të mirë	1404	38.57%
Të drejtat qytetare e politike	903	24.81%
Të drejtat e fëmijëve	391	10.74%
Të drejtat e të privuarve nga liria	384	10.55%
Të drejtat e pakicave kombëtare	221	6.07%
Të drejtat e personave me invaliditet	153	4.20%
Të drejtat e barazisë gjinore	34	0.93%
Gjithsej	**5172**	

Vërejtje: Numri i të drejtave të shkelura është gjithnjë më i madh se numri i ankesave, sepse numri i madh i ankesave paraqesin shkelje të shumëfishta.

Tabela 16. Paraqitja e shkeljeve të të drejtave ekonomike, sociale e kulturore, numri i tyre dhe pjesëmarrja procentuale në raport me numrin e përgjithshëm të ankesave

E drejta në mbrojtjen e pasurisë	362	9,95%
E drejta e sigurimit penzionalo-invalidor	235	6,46%
E drejta në bazë të punës	224	6,15%
E drejta për edukim e shkollim	211	5,80%
E drejta për punë	141	3,87%
E drejta për sigurim shëndetësor	114	3,13%
E drejta për mbrojtje sociale	59	1,62%
E drejta pronësore dhe e punës gjatë privatizimit	44	1,21%
E drejta për mjedis të shëndoshë jetësor	40	1,10%
E drejta për sigurim shëndetësor	26	0,71%
Ndalimi i abuzimit në punë	24	0,66%
E drejta në rast të papunësisë	13	0,36%
E drejta e mbrojtjes së familjes, nënës dhe prindit vetë-ushqyes	8	0,22%
Të drejta të tjera	153	4,20%
Nuk mund të vërtetohet e drejta e shkelur	54	1,48%
Gjithsej	**1708**	

Tabela 17. Paraqitja e të drejtave të shkelura nga lëmia e„ qeverisjes së mirë'', numri i tyre dhe pjesëmarrja procentuale në krahasim me numrin e përgjithshëm të ankesave

E drejta e respektimit të ligjit	432	11.87%
E drejta për veprim efikas të organeve	204	5.60%
E drejta e marrjes së vendimit në afat ligjor	163	4.48%
Heshtja e administratës	147	4.04%
E drejta në veprim korrekt të organeve	142	3.90%
E drejta në mbrojtje nga shkelja e procedurave	84	2.31%
E drejta për të mos keqpërdorur kompetencat	68	1.87%
E drejta në respektimin e pritjeve ligjore të krijuara	56	1.54%
E drejta në tretman të barabartë të qytetarëve	50	1.37%

Mosveprimi i organeve sipas vendimeve administrative dhe vendimeve të gjykatës	47	1.29%
E drejta për proporcionalitet në punën e organeve	11	0.30%
Gjithsej	**1404**	

Paraqitja e shkeljeve të të drejtave qytetare e politike,të cilat në vitin 2011 ishin 903, vë në dukje një përfaqësim relativisht të barabartë të shkeljeve të këtyre të drejtave, ku shkeljet më të shumta kanë të bëjnë me të drejtën në gjykim të drejtë dhe në gjykim në afat të pranueshëm.

Tabela 18. Paraqitja e shkeljeve të të drejtave qytetare dhe politike, numri i tyre dhe pjesëmarrja procentuale në krahasim me numrin e përgjithshëm të ankesave

E drejta në gjykim korrekt dhe në afat të kuptueshëm	289	7.94%
E drejta në dokumente personale	101	2.77%
E drejta në mbrojtje ligjore dhe mjete ligjore	80	2.20%
E drejta në ndihmë ligjore	59	1.62%
E drejta në mos-cenim të integritetit fizik e psikik	44	1.21%
E drejta në informim	43	1.18%
E drejta në mbrojtje nga diskriminimi	36	0.99%
E drejta në mbrojtje nga tortura, si dhe veprimet çnjerëzore dhe poshtëruese	35	0.96%
E drejta në nënshtetësi	21	0.58%
E drejta në kompensim të dëmit	19	0.52%
E drejta në gjuhë dhe alfabet	17	0.47%
E drejta në mbrojtjen e refugjateve dhe personave të shpërngulur	16	0.44%
E drejta në mbrojtje nga nxitja e mostolerancës dhe urrejtjes racore, nacionale, dhe fetare	15	0.41%
E drejta në mbrojtje nga privimi i pa bazë i lirisë	15	0.41%
E drejta në mbrojtje të informatave personale	15	0.41%
E drejta në liri dhe siguri	14	0.38%
E drejta në respektimin e dinjitetit dhe zhvillimit të lirë të personalitetit	12	0.33%
E drejta në privatësi	12	0.33%
Liria e lëvizjes	11	0.30%
E drejta në jetë	9	0.25%
Të drejtat e tjera	40	1.10%

Numri më i madh i ankesave në vitin 2011 ka të bëjë me përfaqësuesit e pushtetit ekzekutiv, posaçërisht ministritë ndaj të cilave janë parashtruar mbi 30%të gjitha ankesave të shkruara, si dhe me punën e organeve në qarqe, sigurimeve pensionale e invalidore, punësimit, mbrojtjes shëndetësore, ndërmarrjeve publike, organeve tatimore, institucioneve në lëmi të arsimit, mbrojtjes sociale, organeve gjyqësore dhe organeve administrative në vetëqeverisjet lokale.[126]

Rezultatet kyçe të Mbrojtësit të qytetarit të arritura në vitin 2011[127]

Në lëmin **e të drejtave të pakicave kombëtare** në vitin 2011 është realizuar iniciativa për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit për letërnjoftim dhe Ligjit mbi adresa dhe vendbanim, me të cilën u mundësohet qytetarëve në mesin e të cilave më së shumti janë Romë, që të fitojnë dokumente personale edhe pse nuk kanë paraqitur vendin e banimit.

E dyta, është realizuar zbatimi i Rekomandimit të Mbrojtësit të qytetarëve të shpërnguljes humane të Romëve dhe shtyrjes së shpërnguljes së Romëve nga vendbanimet e Bllokut 72, përderisa organet gjegjëse shtetërore nuk përcaktojnë rregulla adekuate dhe mënyrën e veprimit gjatë shpërnguljes.

Gjithashtu, gjatë vizitës së vendbanimeve johigjienike të Romëve dhe analizës së të dhënave, është kryer verifikimi i të dhënave të sakta për realizimin e Strategjisë së Qeverisë së Republikës së Serbisë për avancimin e pozitës së Romëve.

Gjatë vitit 2011 **në lëmin e mbrojtjes së të drejtave të fëmijëve,** Mbrojtësi i qytetarëve ka vazhduar punën **në përgatitjen e Ligjit për të drejtat e fëmijëve** i cili n; mënyrë të drejtë dhe gjithëpërfshirëse do të rregullojë pozitën e fëmijëve në sistemin vendor juridik. Rekomandimin për miratimin e Ligjit gjithëpërfshirës për të drejtat e fëmijëve, Republikës së Serbisë i kanë dërguar Komiteti për të drejtat e fëmijëve, gjatë shqyrtimit të Raportit fillestar të Republikës së Serbisë për zbatimin e Konventës për të drejtat e fëmijëve[128] dhe Komisari për të drejtat e njeriut të Këshillit të Evropës.[129] Drafti i këtij teksti ligjor është paraqitur në Konferencë nën organizimin e Mbrojtësit të qytetarëve, kurse mendimin e vet për atë e shprehën ekspert ndërkombëtar përmes ekspertizës, si dhe ekspertiza e Këshillit të Evropës. Ekspertiza paraqet kontribut të

---

[126] Për paraqitje të detajuar statistikore të numrit dhe klasifikimin e ankesave për punën e organeve gjegjëse,të shikohet pjesa e bashkëpunimit të Mbrojtësit të qytetarëve me organet e autoriteteve publike

[127] Rezultate kyçe të arritura në lëmin e resorit gjenden në kapitullin e dytë, në kornizat e paraqitura të resorit

[128] Committee on the Rights of the Child, Forty-eighth session, Consideration of Reports Submitted by States Parties under Article 44 of the Convention, Concluding Observations: Republic of Serbia, CRC/C/SRB/CO/1, 20 June 2008; paraqitur në ëëë2.ohchr.org/english/bodies/crc

[129] Report by the Commissioner for Human Rights, Thomas Hammarberg, on his visit to Serbia (13-17 October 2008), pika. 138 raportit 19. rekomandimi, paraqitur në https://ëcd.coe.int

jashtëzakonshëm në përmirësimin e tekstit të draftit në lidhje me propozimet e paraqitura.

Drafti i ligjit për të drejtat e fëmijëve është në dispozicion të opinionit në internet faqe të Mbrojtësit të qytetarëve dhe në internet faqen e këtij organi dedikuar fëmijëve[130]. Opinioni profesional dhe i përgjithshëm ftohen të japin komentet e tyre, propozime, sugjerime dhe kritika Mbrojtësit të qytetarëve në të gjitha fazat e punës të këtij ligji. Puna e mëtejmë në tekst do të përcillet me konsultime me ekspertë, përfaqësuesve të organeve shtetërore,sektorit civil dhe me fëmijët.

Më 10 dhjetor 2011 përfundon **viti i parë i punës së Panelit të këshilltarëve të rinj të Mbrojtësit të qytetarëve.** Gjatë këtij viti janë mbajtur katër takime me anëtar të Panelit. Paneli në vitin 2011 mori pjesë në procesin konsultativ gjatë procesit të përgatitjes së Rekomandimit Këshillit të Evropës për të drejtat e statusit juridik të fëmijëve dhe përgjegjësive prindërore[131] dhe Udhëzuesi Komitetit të ministrave Këshillit të Evropës për shëndetin e fëmijëve sipas masës së fëmijëve[132]. Aktiviteti më i domethënës i Panelit të këshilltarëve të rinj ishte hulumtimi mbi dhunën nëpër shkolla. Mbrojtësi i qytetarëve dhe anëtarët e Panelit qartazi kanë prezantuar Raportin në Ditën e të drejtave të njeriut më 10.12.2011.

Anëtarë të caktuar të Panelit këshilltarëve të rinj patën rastin që në Panairin e librave në Beograd, në tetor të vitit 2011 të bëjnë prezantimin e punës së tyre fëmijëve të shkollave fillore në Serbi, vizitorëve të Panairit.

Me dy Raporte të veçanta në vitin 2011[133] dedikuar temës së fëmijëve lypës dhe mbrojtjes së fëmijëve nga dhuna, Mbrojtësi i qytetarëve tërhoqi vëmendjen e opinionit, organeve, enteve, shërbimeve publike, organizatave dhe para se gjithash ekspertëve që punojnë me fëmijët mbi faktin që dhuna ndaj fëmijëve dhe eksploatimi i fëmijëve kërkon veprim efikas, të menjëhershëm e adekuat të të gjithëve.

Mes rezultateve kyçe të punës së Mbrojtësit të qytetarëve **në lëmin e barazisë gjinore** gjithsesi janë tre raporte speciale: për popullatën-LGBT[11], gjendja e të drejtave të njeriut dhe pozita shoqërore, Raporti special për situatën e dhunës në familje ndaj gruas në Serbi[134] dhe Raporti i veçantë i MQ rreth mbikëqyrjes së kryer në ente të kujdesit të moshuarve për strehim të personave të moshuar.[135] Mbrojtësi i qytetarëve, me publikimin e raportit, tenton të tërheq dhe mbajë vëmendjen e opinionit, dhe në këtë kontekst, para se gjithash organeve shtetërore të shërbimeve publike, e me këtë edhe ekspertëve të angazhuar në mbrojtje të këtyre dy popullatave, të vë në dukje se përgjigja dhe qasja e shoqërisë ndaj këtyre tre kategorive të popullatës nuk është

---

[130] www.zastitnik.rs i www.pravadeteta.rs
[131] Recommendation on the rights and legal status of children and parental responsibilities, draft dokumenti gjendet në http://www.coe.int
[132] Guidelines of the Committee of Ministers of the Council of Europe on child-friendly health care, gjendet në http://www.coe.int/t/dg3/health
[133] „Lypsaria fëmijve në Republikën e Sërbisë dhe „Mbrojtja e fëmijve nga dhuna në shkolla"
[134] http://ëëë.ombudsman.rs/index.php/lang-sr/component/content/article/1563
[135] Gjendet në http://ëëë.ombudsman.rs/attachments/Domovi%20za%20stare.doc

adekuat dhe skajshmërisht joefikas, sepse pasojat e injorimit, posaçërisht të dhunës, janë afatgjate, të paparashikueshme dhe godasin shoqërinë në tërësi.

Raporti special mbi situatën e dhunës në familje ndaj grave në Serbi merret me dhunën familjare si formë e dhunës në bazë gjinore. Për bazë ka definimin e dhunës që jepet në *Deklaratën e KB për eliminimin e dhunës ndaj grave* [136]. Gjatë kësaj, Mbrojtësi i qytetarëve qëndron në pikëpamjen që dhuna në familje është problem publik, e jo privat, dhe që shteti ka obligim për përkujdesje ndaj viktimave të dhunës në familje. Në të kundërtën dhuna aprovohet në heshtje. Mbështetja për këtë është në pikëpamjet e gjykatës Evropiane për të drejtat e njeriut që shteti nuk është i obliguar vetëm të siguroj kornizë ligjore në luftën kundër dhunës në familje, por edhe të sigurojë zbatim efikas të saj.

Raporti i Mbrojtësit të qytetarëve ofroi përmbledhje të masave të mundshme dhe kahjeve të veprimit për luftimin dhe parandalimin e dhunës familjare/midis partnerëve, duke vënë në pah posaçërisht ngritjen e vetëdijes së shoqërisë dhe fuqizimit të viktimave, kontribut të cilin duhet të japin edhe mediat përmes shkrimit dhe paraqitjes së „shembujve të praktikës së mirë".

Raporti special „Komuniteti LGBT në Serbi - gjendja e të drejtave të njeriut dhe pozita në shoqëri"*:* në raport është theksuar që nuk kërkohen „të drejta të veçanta", por vetëm barazimi i personave LGBT me anëtarë të tjerë të komunitetit të shoqërisë në gëzimin e të drejtave dhe lirive të njeriut, të garantuara me Kushtetutën e Republikës së Serbisë. Në bazë të të dhënave të siguruara gjatë punës, Mbrojtësi i qytetarëve në raport ka propozuar edhe masa të caktuara për tejkalimin e lëshimeve të vërejtura, para se gjithash: gëzimi i vazhdueshëm i të drejtave në tubime të lira dhe ofrimi i sigurisë së pjesëmarrësve në tubime; procedimi i të gjitha rasteve të dhunës, dhe kërcënimeve ndaj personave LGBT; zhvillimi i programeve me qëllim të edukimit dhe sensibilizimit të punësuar në institucione shtetërore për orientime seksuale dhe të drejtave të njeriut, para se gjithash për të punësuarit në institucione të gjykatës, prokurorisë, policisë dhe shëndetësisë; me ndryshimin e përmbajtjeve në shkolla fillore dhe të mesme, të sigurohet që ekzistimi i personave LGBT ose orientimi seksual një-gjinor të mos injorohet, por të trajtohen në mënyrë të pranueshme nga aspekti ligjor, mjekësor dhe sociologjik; si dhe rregullimin gjithëpërfshirës ligjor të çështjeve që përcjellin ndërrimin e gjinisë.

Ky raport, si përmbledhje e punës së deritashme të Mbrojtësit të qytetarëve në këtë lëmi, është paraqitur në ueb faqen e Mbrojtësit të qytetarëve për opinionin publik e posaçërisht u është prezantuar përfaqësuesve të organizatave LGBT për nder të 10 dhjetorit - Ditës Ndërkombëtare të të drejtave të njeriut.

---

[136] Miratuar në Kuvendin e Përgjithshëm të OKB-së në vitin 1993, Rezoluta 48/104. Sipas së cilës dhuna në familje është „çdo akt dhune fizike, seksuale e psikike që ndodh në familje ose bashkësi ose çfarëdo partneriteti, respektivisht marrëdhënies intime, pa marrë parasysh se dhunuesi ndan apo nuk ndan njësi banuese të njëjtë me viktimën"

Raporti special i Mbrojtësit të qytetarëve mbi mbikëqyrjet e kryera në ente të kujdesit social për vendosjen e personave të moshuar: Gjatë vitit 2011, pas monitorimit të 13 enteve mbrojtjes sociale për vendosjen e të moshuarve, Mbrojtësi i qytetarëve ka analizuar pozitën e grave të moshuara në këto ente dhe konstatoi se në ente të vizituara, dy të tretat e shfrytëzuesve të shërbimeve janë femra. Pasi që gratë sipas stereotipave tradicionale të roleve më së shumti gjatë jetës i përkushtohen kujdesit ndaj fëmijëve, fakti i numrit mbizotërues të femrave në ente për vendosjen e personave të moshuar, tregon që ky investim jetësor i „gruas", shumicës sipas të gjitha gjasave nuk iu është „shpaguar", sepse nuk kanë fituar kujdesin e kthyer nga pasardhësit dhe anëtarëve të tjerë ta familjes. Udhëheqësit e enteve këtë fakt e arsyetojnë ndryshe, që do të thotë, që gratë ,,më lehtë'' vendosin më lehtë që,,fëmijëve t'ua lënë banesën apo shtëpinë'', si dhe që ,,gjyshet lëshojnë pe më lehtë, heshtin, nuk flasin dhe më bujare". Gjithashtu, në disa ente të tjera është vërejtur problemi i përbuzjes dhe nënçmimit të shfrytëzuesve.[137] Kjo është pasqyrimi fillestar i gjendjes të cilën Mbrojtësi i qytetarëve ka kryer ashtu që në të ardhmen, dhe përmes Mekanizmit Parandalues Nacional, të mund të kontribuoj përmirësimit të gjendjes së personave të moshuar në vendosjen institucionale.

Në lëmin e të drejtës së personave me invaliditet është shpallur Raporti special mbi gjendjen në ente sociale për mbrojtje dhe vendosjen e personave të moshuar, përpiluar pas monitorimit të 13 enteve të mbrojtjes sociale, qendrave gerontologjike dhe shtëpive të pensionistëve dhe të moshuarve. Është vërtetuar se çështja e çmimit të shërbimeve është njëra nga çështjet më të ndijshme, ndërsa shfrytëzuesit në përgjithësi konsiderojnë që çmimet janë të larta për standardin gjegjësisht cilësinë e shërbimeve që ofrohen për atë çmim. Posaçërisht është e shprehur pakënaqësia me cilësinë dhe sasinë e ushqimit. Problemi më i madh është që vendosja ditore e shfrytëzuesve të moshuar llogaritet të jetë 947 dinarë deri sa vendosja ditore në spitale të përgjithshme është 2900 dinarë[138]. Në këtë rast, shërbimet që ofrojnë entet për të moshuar është e ngjashme, ashtu që dallimi në mjetet që posedojnë është drastike. Prandaj, për mbijetesë të mëtejme të qendrave gerontologjike është e domosdoshme që t'iu pranohen shpenzimet në nivelin e ditës spitalore në spitale të përgjithshme, sepse vetëm në këtë mënyrë mund të mbulohen shpenzimet ekzistuese. Në lidhje me këtë, është e domosdoshme që Ministria e shëndetësisë dhe Ministria e punës dhe politikave sociale të merren vesh mbi këtë çështje.

Janë përgatitur, me kërkesë të Komisarit të Lartë për persona me invaliditet të OKB-së, të përgjigjet në pyetjet për pozitën juridike dhe sociale të personave me aftësi të kufizuara në Serbi.

Një prej rezultateve të Mbrojtësit të qytetarëve ka të bëjë me hapjen e problemeve të disponueshmërisë shërbimeve financiare e bankiere të personave me

---

[137] Në Kragujevc shumë shfrytëzues dhe shfrytëzuese kanë vënë në pah sjellje të tilla të personelit derisa menaxhmenti nuk reagon në vërejtjet e shfrytëzuesve.
[138] Çmimet për vitin 2010

invaliditet. Në fakt, pasi që shoqatat vënë në dukje problemet që ballafaqohen personat me invaliditet në sektorin bankier dhe shërbimeve financiare, Mbrojtësi i qytetarëve ka iniciuar debatin dhe procedurat e organeve që duhen të kontribuojnë zgjidhjes së këtyre problemeve. Është vërtetuar se këta persona nuk kanë mundësi që në mënyrë të pavarur të disponojnë mjete në llogari bankave të biznesit, qoftë si person fizik apo përfaqësues të personit juridik. Bëhet fjalë për të verbrit, persona pa ekstremitete të epërme, persona me paralizë cerebrale, etj. sepse e kanë të pamundur që personalisht të nënshkruajnë dokumentin bankier. Mbrojtësi i qytetarëve ka mbajtur takime me përfaqësues të Shoqatës së bankave afariste, pas së cilës i është drejtuar edhe guvernatorit të Bankës Popullore të Serbisë, duke pritur nga ai që të ndërmerr masa nga kompetencat e veta që të eliminohen mangësitë në afarizmin e bankave me klientët me invaliditet.

4.2. SUGJERIMET DHE INICIATIVAT LIGJORE TË MBROJTËSIT TË QYTETARËVE DHE PROPOZIMET PËR VLERËSIMIN E KUSHTETUESHMËRISË

4.2.1. Rekomandimet e Mbrojtësit të qytetarëve

Statistika e rekomandimeve

Në vitin 2011, Mbrojtësi i qytetarëve, duke vepruar sipas ankesave të qytetarëve apo me iniciativë vetanake, në 181 lëndë (nga viti 2011 apo më parë) vërtetoi lëshimet e organeve administrative që sollën deri të shkelja e të drejtave qytetare dhe për këtë arsye ka dërguar 217 rekomandime organeve, me të cilat kërkohet mënjanimi i lëshimeve të vërejtura. Përpos rekomandimeve të përmendura, Mbrojtësi i qytetarëve dorëzoi edhe mbi 70 propozime të masave për eliminimin e lëshimeve në punën e organeve.

Deri në 31. 12. 2011, organet kanë kryer në afat 116 rekomandime (53%), nuk kanë kryer 54 (25%), ndërsa te 47 sosh (22%) rekomandime, deri te data e caktuar nuk ka skaduar afati i organeve për veprim.

Tabela 19. – Organet të cilave u janë dorëzuar rekomandime

Ministritë	51	**23,50%**
Entet në lëmin e arsimit	27	12,44%
Administratat në përbërje të ministrive	26	11,98%
Vetëqeverisja lokale	22	10,14%
Entet në lëmin mbrojtjes sociale	19	8,76%
Entet në lëmin e shëndetësisë	17	7,83%
Drejtoritë policore	15	6,91%
Organet e sigurimit social të detyruar	14	6,45%
Organizata të veçanta	13	5,99%
Organet shtetërore të pavarura	5	2,30%
Ndërmarrjet publike	3	1,38%
Drejtoritë republikane dhe agjencitë	3	1,38%
Entet në lëmin e kulturës	2	0,92%
Gjithsej	**217**	

Tabela 20 paraqet se cilat organe në periudhën raportuese nuk kanë vepruar sipas rekomandimeve të Mbrojtësit të qytetarëve. Siç shihet me tabelat 20 dhe 21, organet të cilave më së shumti iu janë dorëzuar rekomandime dhe të cilat, njëkohësisht, më së paku kanë vepruar sipas rekomandimeve të Mbrojtësit të qytetarëve, janë ministritë, të cilat gati në gjysmën e rasteve nuk kanë vepruar sipas rekomandimeve të

Mbrojtësit të qytetarëve. Nga ana tjetër, shikuar proporcionalisht, rekomandimet e Mbrojtësit të qytetarëve më së shumti janë respektuar në institucione arsimore, që kanë pranuar 27 rekomandime e të cilat nuk kanë vepruar vetëm në tre raste.

Tabela 20. – Organet që nuk kanë vepruar sipas rekomandimeve dhe numri

Ministritë	23	**45,28%**
Administratat në përbërje të ministrive	7	9,43%
Organizata të veçanta	6	11,32%
Organet e vetëqeverisjes lokale	5	7,55%
Entet në lëmin e mbrojtjes sociale	4	5,66%
Entet në lëmin e arsimit	3	7,55%
Organizatat e sigurimit social të detyruar	2	3,77%
Drejtorit republikane	2	3,77%
Organet e pavarura	1	1,89%
Entet në kuadër të kulturës	1	1,89%
Gjithsej	**54**	

Tabela vijuese tregon se cilat ministritë nuk kanë vepruar sipas rekomandimeve të Mbrojtësit të qytetarëve.

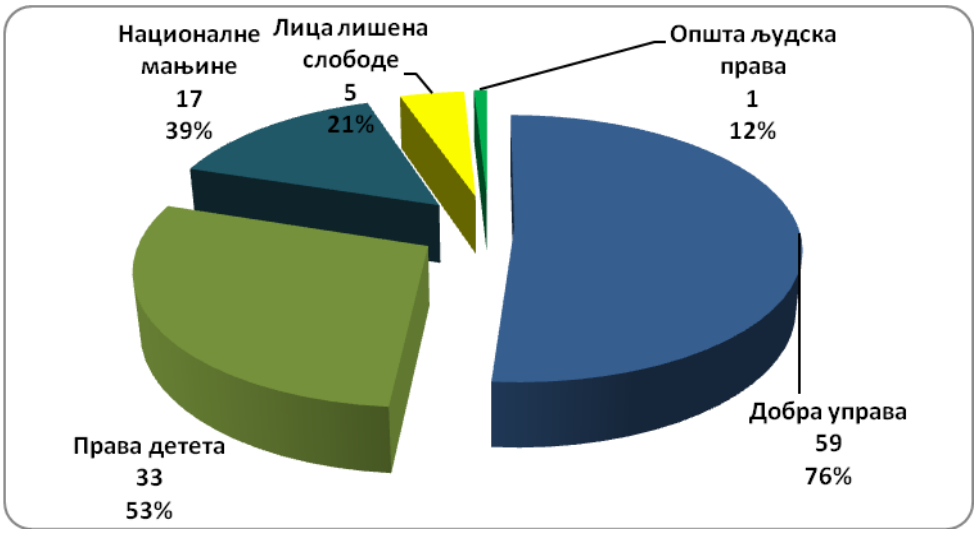
Tabela 21. – Ministritë që nuk kanë vepruar sipas rekomandimeve në krahasim me numrin e përgjithshëm të ministrive

Ministria për të drejtat e njeriut dhe të pakicave	8	**34,78%**
Ministria e arsimit	5	21,74%
Ministria e mbrojtjes	4	17,39%
Ministria e mjedisit, minierave dhe planifikimit hapësinor	3	13,04%
Ministria e shëndetësisë	1	4,35%
Ministria e religjioneve dhe diasporës	1	4,35%
Ministria e punëve të brendshme	1	4,35%
Gjithsej	**24**	

Sipas fushave të së drejtës së prekur, numri më i madh i rekomandimeve është nga fusha e qeverisjes së mirë (78), të drejtave të fëmijëve (62), të drejtave të pakicave kombëtare (44), të drejtave e personave të privuar nga liria (24), të drejtave të përgjithshme të njeriut (8) dhe një rekomandim nga lëmia e personave me aftësi të kufizuara. Në lëmin e barazisë gjinore, në vitin 2011 nuk ka rekomandime.

Në përputhje me këtë, numri më i madh i realizimit të rekomandimeve ishte gjithashtu në lëmin e qeverisjes së mirë (Grafiku 14):

Grafiku 14.- Numri dhe përqindja e realizimit të rekomandimeve në lëmi të caktuara



Rekomandime të Mbrojtësit të qytetarëve me qëllim të përmirësimit të punës së organeve të administratës

Lëmia e mbrojtjes së të drejtave të personave të privuar nga liria:

1. Të sigurohet ekzistimi i sistemit efikas të monitorimit të paraburgimit policor si dhe kushteve adekuate në objekte në të cilat realizohet paraburgimi.

2. Ndërtimi i objekteve të reja në funksion të entit për ndërmarrjen e masave ekzistuese penale. Renovimi, rindërtimi ose/apo rekonstruktimi i objekteve ekzistuese.

3. Të ndërmerren veprimet e mëtejmë me qëllim të përmirësimit të tretmanit dhe kushteve të të burgosurve dhe kushteve në burgje në harmoni me kushtet Minimale me rregullat e KB për sjellje ndaj të burgosurve.

4. Rregullimi sistemor gjegjësisht, miratimi i ligjit me anë të cilit rregullohet mbrojtja e shëndetit mendor, shërimi dhe pozita e personave me çrregullime mentale.

5. Rregullimi i sistemit për ofrimin e mbrojtjes shëndetësore dhe sociale për persona të cilave u është ndërprerë nevoja e shërimit në spitale dhe ente psikiatrike.

6. Ftesa për përgjegjësi në çdo rast të veçantë të torturës dhe formave të tjera veprimeve dhe dënimeve mizore, çnjerëzore ose degraduese ndaj personave të privuar nga liria.

Lëmia e mbrojtjes së të drejtave të pakicave kombëtare:

1. Që t'i qaset ndërrimeve dhe plotësimeve të Ligjit mbi këshillat nacionale të pakicave kombëtare;

2. Që të zhvillohen masat dhe aktivitetet me anë të cilat pakicave kombëtare në Serbi qendrore do t'u mundësohen kushtet e njëjta për zhvillim dhe ruajtjen e identitetit të cilat i posedojnë pakicat kombëtare në KA të Vojvodinës;

3. Që në shkollat publike në tërë territorin e Republikës së Serbisë të sigurohet mësimi i gjuhës serbe që mundëson integrimin shoqëror, kurse në njësitë e vetëqeverisjes lokale me përbërje të përzier ndëretnike të banorëve, në shkolla të vendoset domosdoshmërisht lënda obligative „Gjuha (e pakicës kombëtare) me elementet të kulturës kombëtare'' për nxënës të cilave kjo gjuhë nuk është gjuha e parë (amtare);

4. Që të përgatiten dhe miratohen rregulla, me anë të cilave rregullohet në mënyrë efektive statusi i bashkësive fetare, organizimi i mësimbesimit dhe statusi i mësuesve fetarë;

5. Që t'i qaset ndërrimeve Ligjit për përdorim zyrtar të gjuhës dhe alfabetit që të sigurohet zbatimi i përdorimit zyrtar të gjuhës dhe alfabetit të pakicave kombëtare, por edhe mbrojtja e përdorimit zyrtar të gjuhës serbë dhe alfabetit cirilik;

6. Që t'i qaset ndërrimeve Ligjit mbi procedurën jokontestimore që të mundësohet procedura efikase të regjistrimit të vonshëm në librat amë të personave të cilët këtë të drejtë nuk mund ta realizojnë përmes procedurës së përshkruar ligjore;

7. Që të sigurohet zbatimi i Strategjisë për avancimin e pozitës së Romëve dhe të formohet organi i specializuar i obliguar për zbatim të saj.

8. Që të forcohet kuadroja, kapacitetet udhëheqëse, materiale dhe kapacitetet e tjera administrative për të drejtat e njeriut dhe të pakicave kombëtare në Ministrinë e të drejtave të njeriut dhe të pakicave, administratës shtetërore dhe vetëqeverisjes lokale, si dhe në organe shtetërore përkatëse që janë të obliguar për realizimin dhe mbrojtjen e të drejtave të pakicave kombëtare, dhe të forcohen kushtet e punës dhe të angazhohet numri i nevojshëm i bashkëpunëtorëve për zbatim, mbrojtje dhe avancim të të drejtave të pakicave kombëtare.

Lëmia e të drejtave të fëmijëve:

1. Është e nevojshme që Këshilli i ardhshëm për të drejtat e fëmijëve i Kuvendit Populllor të kyçet në mënyrë direkte, profesionale dhe organizative në miratimin e Ligjit për të drejtat e fëmijëve, të cilin do ta propozojë Mbrojtësi i qytetarëve në përputhje me autorizimet ligjore të tij, që përcakton standarde unike në lëminë e të drejtave të fëmijëve.

2. Është e nevojshme që entet arsimore dhe edukative, për mbrojtje të fëmijëve dhe nxënësve nga dhuna, të zbatojnë në mënyrë të duhur dhe të plotë Ligjin për bazat e sistemit të arsimimit dhe edukimit, Rregulloren për protokollin e veprimit në ente si përgjigje ndaj dhunës, keqtrajtimit dhe mospërfilljes, që patjetër të përcaktojnë shkallën e dhunës dhe të zbatojnë masat preventive, intervenuese dhe përkrahëse në mënyrë dhe me hapa të parapara me Rregullore të protokollit të veçantë;

3. Është e nevojshme që Ministria e arsimit e shkencës, në bashkëpunim me organe të tjera, të sigurojë të gjithë pjesëmarrësve, arsimtarëve dhe të punësuarve të tjerë edukimin e rregullt në zhvillimin e tolerancës dhe komunikimit paqësor, manifestimeve të formave të dhunës, keqtrajtimit dhe mospërfilljes dhe mënyrave efikase të pengimit dhe parandalimit të dhunës dhe periodikisht të zbatojë hulumtime pjesëmarrëse mbi dhunën në shkolla.

4. Është e nevojshme që entet e arsimimit dhe edukimit gjatë zbatimit të masave për mbrojtjen nga dhuna, të ndërmarrin vetë apo me organe të tjera masa, të orientuara kah përkrahja, rehabilitim dhe reintegrimin e nxënësve viktimë dhe reintegrimit të tij/saj, si dhe rehabilitimin dhe reintegrimin e nxënësit/nxënëses në rolin e keqtrajtuesit.

5. Ministria e drejtësisë të vazhdojë me harmonizimin e Kodit Penal nga Konventa e Këshillit të Evropës për mbrojtjen e fëmijëve nga eksploatimi seksual dhe keqtrajtimit seksual, në harmoni me iniciativën e dorëzuar të Mbrojtësit të qytetarëve.

6. Është e nevojshme që Kuvendi Popullor i Republikës së Serbisë, përmes ndërrimeve e plotësimeve të ligjeve ekzistuese, të përcaktojë të drejtën për ndihmë të veçantë materiale dhe përkrahje prindërve të cilët kujdesen për fëmijën e tyre, të cilit për shkak të sëmundjes, invaliditetit apo pengesave në zhvillim, i nevojitet përkujdesja e pandërprerë e prindërve (e drejta për statusin e prindit-kujdestar).

7. Është e nevojshme që Ministria e drejtësisë të vazhdojë me punën për ndryshimin dhe plotësimin e Kodit Penal në drejtim të harmonizimit të tij me Konventën e Këshillit të Evropës për mbrojtjen e fëmijëve nga shfrytëzimi dhe keqtrajtimi seksual, në harmoni me Iniciativën e dorëzuar të Mbrojtësit të qytetarëve.

8. Është e nevojshme që Ministria e shëndetësisë, Fondi Republikan për sigurimin shëndetësor dhe Instituti për shëndet publik i Serbisë „Dr Milan Jovanoviq Batut“ të rikthejnë nivelin e arritur të shërbimeve të mbrojtjes shëndetësore për fëmijë me çrregullime psikofizike dhe/apo patologji në të folurit, të krijojnë evidencë të saktë të këtyre fëmijëve dhe të iniciojnë procedurën e kyçjes së kapaciteteve të sistemeve të tjera (arsimit, mbrojtjes sociale) në zbulimin, preventivën dhe shërimin e çrregullimeve psikofiziologjike dhe në të folur të fëmijëve, në harmoni me *Programin Nacional të preventivës së mbrojtjes shëndetësore të fëmijëve me çrregullime psikofiziologjike dhe patologji në të folur.*

9. Është e nevojshme që Këshilli për të drejtat e fëmijëve dhe Qeveria e Republikës së Serbisë t'i përgatisin dhe paraqesin Kuvendit Popullor në miratim Strategjinë gjithëpërfshirëse nacionale për mbrojtje të fëmijëve, jeta dhe/apo puna e të cilëve është e lidhur me rrugën („fëmijët e rrugës''), kurse organet shtetërore kompetente dhe organet e njësive me autonomi territoriale dhe vetëqeverisjes lokale, lypsarisë dhe jetës së fëmijëve si dhe punës së fëmijëve në rrugë t'i qasen në mënyrë gjithëpërfshirëse, me plan, të qëlluar dhe efikas, me respektimin e të drejtave të

fëmijëve dhe pjesëmarrjes së,, fëmijëve të rrugës''e para se gjithash me respektimin e faktit që këta fëmijë gjithnjë dhe pa përjashtime janë viktima të eksploatimit, keqtrajtimit dhe të pakujdesisë.

Lëmia e barazisë gjinore:

1. Qeveria e Republikës së Serbisë do të duhej sa më parë të përgatit Ligjin për ratifikimin e Konventës Këshillit të Evropës për preventivën dhe luftës kundër dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje, kurse Kuvendi Popullor do të duhej sa më shpejt ta miratoj ligjin.

2. Ministritë e punëve të brendshme, drejtësisë, punës dhe politikës sociale pa vonesë të miratojnë protokolle speciale që do të definojnë sjelljet e personave zyrtar në rastet e paraqitjes të dhunës midis partnerëve/familje, e në përputhje me Protokollin Përgjithshëm të Qeverisë së Republikës së Serbisë për sjelljet dhe bashkëpunimit të enteve, organeve dhe organizatave në situata të dhunës ndaj grave në familje ose në raporte partneri.

3. Ministria e drejtësisë të vazhdojë punën në ndryshimin e Kodit Penal përmes së cilit avancohet mbrojtja ligjore penale e viktimave të dhunës familjare dhe ashpërsohet politika ndëshkuese dhe vendoset në sistemin ligjor të mbrojtjes termi ,,krimi nga urrejtja''.

4. Entet shëndetësore obligohen të ndërmarrin masa që patjetër të fotografohen lëndimet, të cilat viktima e dhunës familjare/partnere tregon që janë shkaktuar si rezultat i dhunës familjare/partnere, si pjesë përbërëse e raportit mjekësor të lëndimeve.

5. Ministria e punëve të brendshme të zbatojë masa me të cilat i mundësohet komunitetit LGBT t'i gëzojë të drejtat në tubime të lira dhe të ofrojë sigurinë e pjesëmarrësve/pjesëmarrëseve në tubime, si dhe mbrojtësve të të drejtave të njeriut.

6. Ministria e arsimit dhe shkencës të iniciojë ndryshime të përmbajtjeve në shkolla fillore dhe të mesme me qëllim të vetëdijesimit të fëmijëve dhe të rinjve për personave LGBT dhe të drejtave të tyre për mbrojtje të barabartë.

Lëmia e të drejtave të personave me invaliditet dhe të moshuarve:

1. Të intensifikohen masat e mbrojtjes jashtë-institucionale të mbrojtjes së moshuarve, me zhvillimin dhe përparimin të kujdesit shtëpiak dhe ndihmës në familje të tyre, pa shpërngulje nga ambienti natyror i tyre.

2. Të intensifikohen aktivitete për formimin dhe zhvillimin të enteve të veçanta për të moshuar, tipit të psikogeriatrisë.

3. Ndryshimit të Rregullores për pajisjet ortopedike dhe në këtë mënyrë të sigurohet që shfrytëzuesit të varur kanë të drejtë për pelena (dhe jo vetëm shfrytëzuesit që lëngojnë nga skleroza e shumëfishtë, paraplegjikët dhe kvadriplegjikët).

4. Që Ministria për administratë shtetërore, vetëqeverisje lokale, të drejta të njeriut dhe të pakicave të propozoj ndryshime të Ligjit për vendbanim dhe adresë të qytetarëve, ashtu që t'u mundësohet shfrytëzuesve të vendosur në ente për mbrojtje sociale që si adresë banimi, t'u shkruhet adresa e entit në të cilin janë vendosur.

4.2.2. Iniciativat Ligjore

Në vitin 2011 Mbrojtësi i qytetarëve ka dorëzuar gjithsej 40 iniciativa ligjore. Prej tyre një iniciativë ka të bëjë me propozimin e ligjit kurse 39 në iniciativa për ndryshime ose plotësime të ligjit dhe rregullave të tjera, drejtuar organeve gjegjëse dhe trupave të tjera. Në procedurë janë edhe 26 iniciativa, 11 janë refuzuar kurse tre të pranuara: iniciativa në lidhje me parandalimin e dhunës familjare në ndryshimet dhe plotësimet e Kodit Penal, iniciativa lidhur me procedurën e lëshimit të letërnjoftimit të përkohshëm për persona që nuk kanë plotësuar kushte për lejimin e letërnjoftimit të përkohshëm në ndryshimin dhe plotësimin e ligjit për letërnjoftime dhe iniciativa e Mbrojtësit të qytetarëve që personave pa vendbanim t'u lejohet si vendbanim adresa në të cilën gjendet Qendra për punë sociale.

Mbrojtësi i qytetarëve në bazë të nenit 18 paragrafi 2 të Ligjit për Mbrojtësin e qytetarëve, ka dorëzuar Kuvendit Populllor - Këshillit për punë, veteranë dhe çështjeve sociale, *iniciativën për dorëzimin e* ***11 amendamenteve në propozimin e Ligjit për mbrojtje sociale.*** Mbrojtësi i qytetarëve ka vënë theks të veçantë në futje të drejtës së re për prindin i cili drejtpërdrejt kujdeset për fëmijën e vet, të cilit për shkak të sëmundjes, invaliditetit ose vështirësisë në zhvillim, është e domosdoshme përkujdesja e pandërprerë e prindit. Këshilli kompetent i Kuvendit Populllor nuk ka shqyrtuar iniciativën e Mbrojtësit të qytetarëve.

Me qëllim të sigurimit të mekanizmit sa më efikas institucional për mbrojtjen e fëmijëve dhe gruas nga të gjitha format e dhunës, Mbrojtësi i qytetarëve në përputhje me nenin 18, paragrafin 2 të Ligjit të Mbrojtësit të qytetarëve, Ministrisë së drejtësisë i ka dorëzuar iniciativën me ***24 amandmane për ndryshimin e Kodit Penal.***

Mbrojtësi i qytetarëve në vitin 2011 në bazë të njohurive të cilat i ka fituar gjatë punës së tij, dokumenteve strategjike të miratuara në nivel kombëtar, dokumenteve ndërkombëtare të nënshkruara dhe të ratifikuara, si dhe adresimit shoqatës Qendra Autonome e Gruas, propozoi zgjerime e kuptimit të nocionit "anëtar i familjes" te vepra penale e dhunës në familjare, në kategorinë ish-bashkëshortët, partnerët jashtëmartesor ose ish-partner jashtëmartesorë; persona të cilët ishin apo janë akoma në lidhje emocionale apo seksuale, gjegjësisht kanë fëmijë të përbashkët apo të ngjizur, edhe pse asnjëherë nuk kanë jetuar së bashku në një bashkësi familjare. Shumë vepra të rënda të dhunës në familje me pasoja fatale ndodhin pikërisht në situata të ndërprerjes së martesës apo para lidhjes së saj.

Iniciativa ka përmbajtur propozimin që të zgjerohen masat e sigurisë për viktimën edhe me tre masa,dhe atë: vendosjes së masës së largimit nga familja,ndalesa

e qasjes së internetit dhe tretmanit obligues psiko-social të keqtrajtuesit. Gjithashtu, është propozuar vendosja e veprës penale *Persekutimi, etj.* Në Propozimin e ligjit për ndryshime dhe plotësime të Kodit Penal ka hyrë propozimi i Mbrojtësit të qytetarëve për zgjatjen e afateve të vjetërsimit për ndjekje të kryesit të veprave penale kundër lirive gjinore kur janë kryer ndaj fëmijëve.

Edhe pse Mbrojtësi i qytetarëve ka pritur që Ministria e drejtësisë, siç është paralajmëruar, do të vazhdojë punën në ndryshime dhe plotësime të Kodit Penal dhe të miratojë propozimet e tjera të Mbrojtësit të qytetarëve që kanë të bëjnë me dhunën në bazë gjinore dhe dhunën ndaj fëmijëve, gjatë punës në këtë Raport, Qeveria ka vendosur propozimin e ndryshimit të Kodit Penal, me anë të cilit nuk janë përfshirë çështjet e dhunës në barazi gjinore, prandaj nuk janë përfshirë as propozimet që i inicioi Mbrojtësi i qytetarëve, dhe prandaj Mbrojtësi i qytetarëve do të përcjell në vazhdimësi aktivitetin legjislativ të Ministrisë dhe Qeverisë në këtë lëmi.

Mbrojtësi i qytetarëve i ka dorëzuar Këshillit për arsim në Kuvendin Populllor të Republikës së Serbisë iniciativën për dorëzimin e tre amendamenteve në Propozimin e ligjit për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit për bazat e sistemit të shkollimit dhe edukimit, me qëllim të mbrojtjes së nivelit të arritur të mbrojtjes së të drejtave të fëmijëve në pjesën që ka të bëjë me procedurën edukativo-disiplinore ndaj nxënësve. Mirëpo, amendamentet e Mbrojtësit të qytetarëve nuk janë shqyrtuar fare, sepse do të kishin minuar marrëveshjen të Ministrisë me punëtor arsimor. Në fakt, ky ndryshim ishte njëri prej kushteve për ndërprerjen e protestës të punëtorëve arsimor në pranverë të vitit 2011, gjë që krijon një pasqyrë negative të të kuptuarit e shkollës, rolin e saj edukativ, e para se gjithash rolin e punëtorëve arsimor, anëtarëve të sindikatës, të cilët janë angazhuar për këtë zgjidhje.

Mbrojtësi i qytetarëve në bazë të nenit 18, paragrafi 1 të Ligjit mbi Mbrojtësin e qytetarëve, i dorëzoi Kuvendit Populllor Propozimin për ndryshimin e Ligjit mbi të drejtat autoriale dhe të ngjashme („Kumtari zyrtar i RS-së“, nr. 104/2009) ashtu që kërkoi që neni 39 i këtij Ligji të fshihet. Ky propozim është akoma në procedurë të kuvendit.

Njëkohësisht, në përputhje me nenin 24 paragrafi 2 të Ligjit mbi Mbrojtësin e qytetarëve, Mbrojtësi i qytetarëve Qeverisë së Republikës së Serbisë i dorëzoi iniciativën që të ndërmerr të gjitha masa në dispozicion që, deri sa Kuvendi Populllor të mos vendos për propozimin e Ligjit për të drejtat autoriale dhe gjinore të cilat Mbrojtësi i qytetarëve i dorëzoi Kuvendit Populllor, të shtyhet zbatimi i akteve nënligjore që rrjedhin nga dispozitat e nenit 39, paragrafit 1 të Ligjit mbi të drejtat autoriale dhe të ngjashme („Kumtari Zyrtar i RS-së “, nr. 104/2009).

Në lëminë e të drejtave të fëmijëve Mbrojtësi i qytetarëve dorëzoi Ministrisë së mjedisit, minierave dhe planifikimit hapësinor, iniciativën për lirimin nga përgjegjësia e pagesës së dëmit për ndotjen e mjedisit jetësor për pronar të automobilave fëmijët e të cilëve kanë ndonjë formë të invaliditetit, në shkallë të paraparë për persona të tjerë me

invaliditet të cilët veç janë liruar nga pagesa e kompensimit, mirëpo nuk ka marrë përgjigje mbi pranueshmërinë e iniciativës.