



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА



Заштитник грађана  
Zaštitnik građana

# ПОСЕБАН ИЗВЕШТАЈ О АКТИВНОСТИМА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ТОКОМ ВАНРЕДНОГ СТАЊА

Београд, 10. јун 2020.

## Садржај

1. УВОД.....	3
1.1. УВОДНА РЕЧ.....	3
2. ПОРУКЕ ЗАХВАЛНОСТИ ГРАЂАНА.....	5
3. РАД ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА НА ТЕРЕНУ .....	6
4. ОСТВАРИВАЊЕ ПРАВА ПОСЕБНО УГРОЖЕНИХ ГРУПА.....	9
4.1. ПРАВА ДЕТЕТА .....	9
4.2. РОДНА РАВНОПРАВНОСТ И ПРАВА ЛГБТИ ОСОБА.....	12
4.3. ПРАВА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ И ПРАВА СТАРИЈИХ.....	13
4.4. ПРАВА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА.....	16
4.5. ПРАВА ЛИЦА ЛИШЕНИХ СЛОБОДЕ .....	18
4.6. НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ .....	19
5. ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ У ОБЛАСТИМА РАДА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА .....	22
5.1. ОБЛАСТ ГРАЂАНСКИХ И ПОЛИТИЧКИХ ПРАВА .....	22
5.2. ОБЛАСТ ЕКОНОМСКО-ИМОВИНСКИХ ПРАВА .....	29
5.3. ОБЛАСТ СОЦИЈАЛНИХ И КУЛТУРНИХ ПРАВА .....	30
6. САРАДЊА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА.....	33
7. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕПОРУКЕ.....	34
8. ОСНОВНИ СТАТИСТИЧКИ ПРЕГЛЕД .....	36

# 1. УВОД

## 1.1. УВОДНА РЕЧ

Светска здравствена организација прогласила је 11. марта 2020. године пандемију COVID-19, а четири дана касније Влада Србије је увела ванредно стање на целој територији Републике Србије у циљу спречавања ширења ове заразне и смртоносне болести које је трајало од 15. марта до 06. маја 2020. године.

У таквим ванредним околностима у оквиру којих Устав Републике Србије дозвољава неопходна одступања од људских и мањинских права, Заштитник грађана, као независни државни орган за заштиту људских права, појачао је надзор и продужио рад на готово 24 сата свих седам дана у недељи како би грађани<sup>1</sup> Републике Србије и у ванредним ситуацијама могли да остваре своја права.

Реаговање на многобројне пријаве и проблеме на које су грађани Србије указали овој институцији током ванредног стања а које су биле у надлежности Заштитника грађана, као и покретање поступака по сопственој иницијативи потврда су поверења грађана Србије према овој институцији.

О поверењу у институцију Заштитника грађана посебно сведочи вишеструко увећан број обраћања грађана током ванредног стања, од којих је њих 3673 затражило помоћ телефоном, а 1029 грађана се обратило писаним путем. Позиви који су се односили на психолошку помоћ грађанима или су били саветодавног карактера нису евидентирани.

Заштитнику грађана су се током ванредног стања обраћали грађани који нису знали која је институција надлежна за проблем који имају, грађани који нису из одређених разлога могли да остваре неко право, многи становници Србије чак и за питања која нису у надлежности ове институције, али и грађани који су исцрпели све њима познате могућности ради заштите права.

За време трајања ванредног стања, Заштитник грађана је увео пет нових телефонских линија на које су грађани могли да се обрате за помоћ сваког дана у периоду од 8-22 сата. Једна од тих линија служила је за пружање психолошке подршке грађанима у кризним ситуацијама, а подршку је давао психолог Сектора за права детета и родну равноправност, док је једна од линија била намењена Националном механизму за превенцију тортуре.

Рад Заштитника грађана током ванредног стања заснивао се на превентивно-саветодавним активностима, посредовању између притужиоца и органа управе, упућивању иницијатива за измену прописа надлежним органима, контролним поступцима на терену и поступању по притужбама грађана.

Превентивно-саветодавни рад подразумевао је давање савета грађанима и објашњење процедура по којима могу да остваре своја права. У раду на посредовању између притужиоца и органа управе по неким од примљених притужби, Заштитник грађана је у складу са својим законским овлашћењима омогућио остваривање бројних права грађана.

---

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

Пре свега, у овако кризној ситуацији у оквиру које су прекинути сви видови међународног саобраћаја, Заштитник грађана је захваљујући билатералним контактима које је успоставио са омбудсменима других држава дао допринос повратку наших грађана из иностранства у Србију. Брже тестирање пацијената у привременој болници на Београдском сајму спроведено је након ургенције Заштитника грађана.

Током ванредног стања Заштитник грађана је иницирао надлежним државним органима измену прописа, након чега је омогућено неометано кретање деци и родитељима деце са аутизмом у време забране кретања, као и одржавање личних односа између детета и родитеља са којим дете не живи без обзира да ли је модел виђања регулисан правноснажном судском одлуком или договором бивших супружника.

Такође, након иницијативе Заштитника грађана омогућено је кретање лицима која се брину о старима, непокретнима и особама са инвалидитетом током забране кретања, кретање жртвама насиља у време забране кретања ради заштите од насиља, као и измена процедура обавештавања породице о здравственом стању пацијената оболелих од COVID-19 који су били смештени у Клиничком центру Ниш.

Све време трајања ванредног стања Заштитник грађана је контролним поступцима „на терену“ вршио проверу услова у којима се налазе грађани, а посебно рањиве групе међу којима су деца, особе са инвалидитетом, Роми, мигранти, као и лица лишена слободе.

Током ванредног стања мењале су се мере које је Република Србија доносила у циљу спречавања ширења заразне болести COVID-19 па су се тако мењали и проблеми на које су наилазили грађани. У складу са тим променама, Заштитник грађана је реаговао, саветовао грађане и подносио иницијативе за измене прописа.

О важности посла и постигнутим резултатима рада Заштитника грађана током ванредног стања сведоче бројни мејлови захвалности које су грађани упутили због помоћи које смо им пружили у остваривању права, а неки од њих су објављени у овом извештају.

Посебан извештај садржи преглед најчешћих проблема са којима су се грађани сусретали током ванредног стања, а који су резултат уведених мера ограничења у циљу заштите од ширења заразне болести COVID-19. Такође, садржи и начине на које је Заштитник грађана помогао грађанима да их превазиђу.

Заштитник грађана на крају Посебног извештаја указује надлежним органима на који начин могу да унапреде рад у циљу остваривања права грађана имајући у виду да, према светским и домаћим прогнозама здравствених стручњака, постоји опасност од интензивирања епидемије COVID-19. Унапређење рада на које Заштитник грађана скреће пажњу могло би да буде функционално и уколико се у будућности догоде сличне ситуације које захтевају другачију организацију рада надлежних органа, услед којих може доћи до отежаног остваривања људских права.

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

*мр Зоран Пашалић*

## 2. ПОРУКЕ ЗАХВАЛНОСТИ ГРАЂАНА

- „Хвала вам, много сте нам помогли. Да је више оваквих служби и одговорних радника, као што сте ви, све би лакше пребродили.“
- „Хвала свима што сте се ангажовали, понудили помоћ и омогућили потврду за време ванредног стања у кратком року.“
- „У своје име и у име супруге захваљујем се на вашем ангажовању и интервенцији по нашим жалбама.“
- „Неизмерно сам захвалан свим запосленима у канцеларији Заштитника грађана на преданом раду.“
- „Вама се захваљујем на великом залагању код државних органа, који нису нашли за сходно да одговоре ни на један од десет мејлова.“
- „Хвала вам што сте ми омогућили да и у ванредном стању будем са дететом у данима који ми припадају.“
- „Хвала вам до неба, чуо сам се са дететом, крећем по њу!“
- „Хвала вам најлепше још једном, издата ми је дозвола за кретање, много сте ми помогли.“
- „Хвала вам у име свих родитеља, који воле и који се боре за своју децу, што сте се заложили да нам се у време полицијског часа изда дозвола да виђамо своју децу!“
- „Изражавам неизмерну захвалност на професионалном ангажовању, брзом реаговању и ефикасности у решавању захтева за превремену пензију за време ванредног стања.“
- „Захваљујем на вашој ажурности, да нисам вас контактирала ово би се одужило. Овако сам захваљујући вашем реаговању добила дозволу за кретање.“
- „За сваку похвалу је професионални рад ваше институције!“
- „Након реакције Одељења за хитно поступање добио сам решење о пензији на које сам чекао 18 месеци, бескрајно хвала!“
- „Једино смо од вас имали подршку у добијању дозвола за кретање у време полицијског часа за аутистичну децу и особе ометене у развоју.“

### 3. РАД ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА НА ТЕРЕНУ

#### **Посета местима на којима се налазе бескућници**

Током ванредног стања Заштитник грађана је обишао локације у Београду за које је познато да се на њима током дана окупују лица за која се сматра да бескућници. Након што се уверио да се на градским улицама и даље могу наћи бескућници, Заштитник грађана је упутио дописе Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Градском центру за социјални рад Београд у којима је указао на нарочито тежак положај ове осетљиве категорије током пандемије коронавируса. Стога је од Министарства затражено да изда инструкције свим центрима за социјални рад на територији Републике Србије да у оквиру својих надлежности предузму мере ради збрињавања бескућника. Градском центру за социјални рад је упућена молба да изда инструкције свим својим одељењима да у оквиру својих надлежности предузму мере ради збрињавања наведених лица. Министарство је у допису Заштитнику грађана указало на то да ће током трајања ванредног стања пажљиво пратити стање и, по потреби, предузимати мере из своје надлежности ради пружања стручне и друге помоћи свим установама социјалне заштите које раде у отежаним околностима и налагати предузимања одређених мера у циљу заштите личности, права и интереса корисника. У одговору Заштитнику грађана, Градски центар за социјални рад је указао на то да је увођење ванредног стања поставило изазов пред запослене у центрима за социјални рад и да сматра да је у актуелној ситуацији најсврхисходније ову категорију лица сместити у карантинска насеља у циљу њихове заштите.

Важно је напоменути да је током обиласка места где се налазе бескућници, и каснијих обилазака ромских насеља, као и мигрантских центара Заштитник грађана посебну пажњу посвећивао рањивим категоријама међу којима су жене, деца и особе са инвалидитетом.

#### **Посета Прихватном центру у Суботици**

Заштитник грађана је посетио реновирани Прихватни центар у Суботици који је био предвиђен за спровођење мере карантина, односно за смештај, исхрану и медицинску заштиту наших држављана који се враћају из иностранства, а немају пријављену адресу или пријављено пребивалиште на нашој територији, као и за она лица за која на граници лекари оцене да представљају медицински, односно санитарни ризик. Циљ посете био је да се утврди да ли објекти и опрема у Прихватном центру испуњавају прописане санитарно – хигијенске и епидемиолошке услове и услове брзе комуникације, као и да ли објекти за спровођење мера карантина садрже опрему и просторије предвиђене Правилником о ближим условима и начину спровођења мера карантина и условима које морају испуњавати објекти за ту намену<sup>2</sup>. Током посете утврђено је да је у Прихватном центру испуњена већина услова који су предвиђени наведеним Правилником. Уочени су пропусти који се односе на непостојање више улаза у објекат ради избегавања укрштања путева чисто/прљаво и техничке неисправности појединих светиљки у собама, на које је указано представницима Војске Србије који су задужени за обезбеђење Центра и који су убрзо отклоњени.

---

<sup>2</sup> Доступно на: [https://www.zdravlje.gov.rs/view\\_file.php?file\\_id=1160&cache=sr](https://www.zdravlje.gov.rs/view_file.php?file_id=1160&cache=sr).

### **Посета Привременој болници на Београдском сајму**

Заштитник грађана је посетио Привремену болницу за лечење оболелих од заразне болести COVID-19 на Београдском сајму како би утврдио да ли су испуњени сви услови за смештај и лечење пацијената. Том приликом утврђено је да боксови за смештај пацијената испуњавају услове и мере предвиђене прописима, да постоји више улаза и излаза из објекта како би се спречило ширење заразе, као и да су пацијентима доступне и просторије са додатним садржајима.

Након што су пацијенти смештени на Сајму указали на проблем дужег чекања на поновно тестирање на присуство коронавируса и с тим у вези најавили штрајк глађу, на иницијативу Заштитника грађана и у договору са Министарством здравља они су исте вечери тестирани на присуство коронавируса.

### **Посета Клиничком центру Ниш и Привременој болници у СЦ „Чаир“ у Нишу**

Заштитник грађана је посетио објекте Клиничког центра Ниш и Привремене болнице у СЦ „Чаир“ у Нишу како би се уверио да ли просторије здравствених установа у Нишу у којима су смештени пацијенти који су оболели од заразне болести COVID-19 испуњавају прописане услове за боравак и лечење пацијената, односно боравак и рад медицинског особља. У случају Клиничког центра Ниш, Заштитник грађана је утврдио да су испуњени општи услови за рад прописани Законом о заштити становништва од заразних болести<sup>3</sup> и посебни прописани Правилником о ближим условима за обављање здравствене делатности у здравственим установама и другим облицима здравствене службе<sup>4</sup>. Након што је Заштитник грађана Клиничком центру Ниш скренуо пажњу на притужбе грађана у којима су се чланови породица особа смештених у здравственим установама због сумње да су заражене новим коронавирусом жалили да не могу да дођу до информација о њиховом здравственом стању, Клинички центар Ниш је увео нови протокол о обавештавању породица о здравственом стању њихових чланова хоспитализованих због коронавируса.

Током посете Привременој болници у СЦ „Чаир“ утврђено је да су испуњени сви прописани услови за њен рад осим услова да здравствена установа мора да има један санитарни чвор на 10 постеља, али у околностима у којима се приступило организовању привремене болнице може се прихватити да није било могуће обезбедити нове санитарне и мокре чворове у хали, већ само извршити реорганизацију постојећих.

### **Посете ромским насељима**

Заштитник грађана је посетио десет ромских насеља ради утврђивања услова за живот у току трајања пандемије COVID-19 и на основу налаза сачинио Посебан извештај Заштитника грађана са препорукама - *Услови у ромским насељима у ситуацији ванредног стања и примене мера заштите услед епидемије коронавируса*<sup>5</sup> и упутио га јединицама локалне самоуправе на чијим територијама се налазе ромска насеља, на поступање и изјашњења.<sup>6</sup>

<sup>3</sup> [https://www.rfzo.rs/download/zakoni/zakon\\_zastita\\_od\\_zaraznih\\_bolesti.pdf](https://www.rfzo.rs/download/zakoni/zakon_zastita_od_zaraznih_bolesti.pdf)

<sup>4</sup> Доступно на:

[https://www.paragraf.rs/propisi/pravilnik\\_o\\_blizim\\_uslovima\\_za\\_obavljanje\\_zdravstvene\\_delatnosti\\_u\\_zdravstvenim\\_ustanovama\\_i\\_drugim\\_oblicima\\_zdravstvene\\_sluzbe.html](https://www.paragraf.rs/propisi/pravilnik_o_blizim_uslovima_za_obavljanje_zdravstvene_delatnosti_u_zdravstvenim_ustanovama_i_drugim_oblicima_zdravstvene_sluzbe.html)

<sup>5</sup> Доступан на: <https://ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/2011-12-26-10-05-05/6607-1-lni-s-upr-v-upuc-n-p-s-b-n-izv-sh-s-pr-p-ru-usl-vi-u-r-s-i-n-s-lji-u-si-u-ci-i-v-nr-dn-g-s-nj-i-pri-n-r-z-sh-i-usl-d-p-nd-i-r-n-virus>

<sup>6</sup> Више података у делу Извештаја: Права националних мањина.

### **Активности НПМ**

Током ванредног стања Национални механизам за превенцију тортуре Републике Србије (НПМ) интензивирао је свој рад како би се проверило на који начин се у местима детенције спроводе мере у борби против ширења коронавируса и како се у овим околностима обезбеђује остваривање основних права лица лишених слободе. НПМ је поводом наведених посета израдио Тематски извештај са препорукама: *Примена принципа СРТ о поступању према лицима лишеним слободе за време пандемије коронавируса*<sup>7, 8</sup>

---

<sup>7</sup> Доступан на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/2011-12-26-10-05-05/6627-o-3>.

<sup>8</sup> Више података у делу Извештаја: Национални механизам за превенцију тортуре.



## 4. ОСТВАРИВАЊЕ ПРАВА ПОСЕБНО УГРОЖЕНИХ ГРУПА

### 4.1. ПРАВА ДЕТЕТА

#### **Брига о деци млађој од 12 година**

Већ у првој недељи након проглашења ванредног стања и доношења Уредбе о организовању рада послодаваца за време ванредног стања<sup>9</sup>, а потом и Препоруке Министарства државне управе и локалне самоуправе за организовање рада у јавним управама и државним институцијама<sup>10</sup> којом је послодавцима препоручено да приликом планирања организације рада имају у виду да су нарочито угрожена лица са утврђеним хроничним обољењима и лица старија од 60 година и да посебну заштиту ужива родитељ детета до 12 година нарочито уколико сам врши родитељска права или је другом родитељу установљена радна обавеза, Заштитнику грађана су се обратили грађани, како запослени у државним органима и установама тако и запослени код приватних послодаваца, са питањима у вези са остваривањем права на рад од куће. Препоруку је било тешко испоштовати у ситуацијама када су оба родитеља медицински радници односно запослени у полицији и војсци који су имали радну обавезу све време трајања ванредног стања. Такође су се јављале и самохране мајке које су имале радну обавезу, а од стране послодавца није било могуће организовати рад од куће. Још један од проблема на који су указале мајке деце млађе од 12 година, које су истовремено и здравствене раднице, био је налог послодавца за рад у здравственој установи у другом граду што је додатно отежавало организацију и функционисање њихових породица. Проблем чувања деце додатно је продубљен обуставом рада школа и вртића пошто родитељи који имају радну обавезу нису имали коме да их повере на чување, нарочито у околностима забране кретања лицима старијим од 65 година када ни старији сродници нису били у могућности да помогну родитељима и деци у превазилажењу овог проблема.

Имајући у виду околност да је увођење ванредног стања условило потребу за максималним ангажовањем запослених у здравственом систему Републике Србије, као и то да је здравственим радницима немогуће обезбедити рад од куће због природе посла који обављају, Заштитник грађана је грађанима и послодавцима указао на то да треба да учине максималне напоре приликом организације процеса рада у време ванредног стања те да цене околности у свакој конкретной породици, а све у договору са запосленим и уважавајући евентуално радно ангажовање другог родитеља.

#### **Право детета да одржава личне односе са родитељем са којим не живи**

Заштитнику грађана су се обратили и родитељи који не живе са својом децом и са којима остварују контакт у складу са правноснажним одлукама суда, истичући да су деца ускраћена да их виђају у ситуацијама када се трајање забране кретања преклапа са временом одређеним за виђање односно за преузимање и враћање деце због тога што надлежни органи не издају родитељима дозволу за кретање. С тим у вези, Заштитник грађана се обратио Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и Министарству државне управе и локалне самоуправе указујући на нужност издавања

<sup>9</sup> „Сл. гласник РС“, број 31/20.

<sup>10</sup> Доступно на: [https://www.media.srbija.gov.rs/medsrp/dokumenti/preporuka227\\_cyr.pdf](https://www.media.srbija.gov.rs/medsrp/dokumenti/preporuka227_cyr.pdf).

дозвола у кратком року. Осим тога, Заштитник грађана је упознао грађане са процедуром надлежних органа у вези са издавањем дозвола за кретање. Заштитник грађана је сугерисао родитељима да поднесу захтев и у случајевима у којима децу виђају без судске одлуке а на основу писаних и усмених споразума са другим родитељем, имајући у виду да се права детета не могу ограничавати током ванредног стања.

Након што су грађани указали на то да поједине јединице локалне самоуправе и даље одбијају да разматрају захтеве за кретање у време забране кретања родитеља који одржавају контакт са децом по основу судске одлуке, Заштитник грађана је подсетио јединице локалне самоуправе на то да није дозвољено одступање од Уставом и законом зајемченог права детета да одржава личне односе са родитељем са којим не живи. Заштитник грађана је тада дошао до сазнања да локалне самоуправе не узимају у разматрање захтеве родитеља јер је Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања издало Упутство локалним самоуправама, којим је предвиђено да се овакви захтеви не разматрају и о чијој садржини су многе локалне самоуправе информисале грађане на својим интернет сајтовима. Запослени у Стручној служби Заштитника грађана у директном контакту са представницима јединица локалних самоуправа тражили да се надлежном Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања без изузетка прослеђују на одобрење захтеви за кретање у време забране кретања које су поднели родитељи којима је право на одржавање личних односа признато било правоснажном судском одлуком било на основу писмених и усмених споразума са другим родитељем, а затим кроз директан контакт са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања захтевао да се овакви захтеви одобре у најкраћем року. Наиме, Заштитник грађана је сугерисао запосленима у јединицама локалне самоуправе да се у случају постојања писменог споразума родитеља исти приложи уз захтев уместо правоснажне судске одлуке, док је у случају усменог договора било потребно доставити оверене или само потписане изјаве родитеља о споразуму за виђање детета. На задовољство Заштитника грађана овакви захтеви су уважавани па је омогућено одржавање личних односа између родитеља и деце и када није било правоснажне судске одлуке.

### **Слобода кретања за децу са аутизмом**

Због потешкоћа при прибављању дозвола за кретање у току забране кретања оним грађанима који се старају о заштити особа са инвалидитетом, старих непокретних особа, а посебно деце, као и свих оних којима је туђа помоћ неопходна, а који су се обраћали Заштитнику грађана, Заштитник грађана се обратио председници Владе Републике Србије како би овај проблем био благовремено превазиђен<sup>11</sup>. Обраћање је резултирало доношењем Уредбе о допуни уредби за време ванредног стања<sup>12</sup> којом је дозвољено кретање у време забране кретања и деци са сметњама у развоју и аутизмом.

### **Право на образовање**

У току ванредног стања, један од проблема на који су грађани указивали у својим обраћањима била је реализација образовно-васпитног рада учењем на даљину. Заштитник грађана је родитељима пружио додатна појашњења о начинима реализације наставе за време ванредног стања у складу са Оперативним планом Министарства просвете, науке и

<sup>11</sup> Доступно на: <https://ombudsman.rs/index.php?start=35>.

<sup>12</sup> „Сл. гласник РС“, бр. 31/20, 36/20, 38/20, 39/20, 43/20, 47/20, 49/20, 53/20 и 56/20.

технолошког развоја<sup>13</sup>. Заштитник грађана је притужиоцима указао како на обавезе школе и наставника тако и на улогу родитеља у савладавању школског градива и пружању подршке ученицима у реализацији наставе. Грађани који су изразили забринутост због положаја ученика осмих разреда и обавезе полагања завршног испита обавештени су да ће Заштитник грађана пратити на који начин се поштују права детета, уз посебну будност у условима проглашеног ванредног стања. У наредном периоду посебна пажња ће бити посвећена управо решавању евентуалних проблема који се појаве у вези са уписом ученика у средње школе због новонасталих околности у којима су се нашли ученици завршног разреда основне школе. Заштитник грађана се обратио и Министарству просвете, науке и технолошког развоја ради информације о томе на који начин је организована настава у ситуацијама у којима ученици не могу да прате наставу на даљину, односно када су у питању деца са инвалидитетом.

---

<sup>13</sup> Доступно на: <http://www.mpn.gov.rs/operativni-plan-za-nastavak-rada-skola-u-otezanim-uslovima-uz-program-ucenja-na-daljinu-za-ucenike-osnovnih-i-srednjih-skola/>.

## 4.2. РОДНА РАВНОПРАВНОСТ И ПРАВА ЛГБТИ ОСОБА

### **Заштита жртва насиља у породици**

Заштитник грађана је председници Владе Републике Србије упутио иницијативу за измену Уредбе о мерама за време ванредног стања<sup>14</sup> у циљу омогућавања правне сигурности како се мере забране кретања не би односиле на особе које напуштају станове и куће ради заштите од насиља у породици. Заштитник грађана је истакао и да је неопходно да надлежни органи у пуној мери примењују Закон о спречавању насиља у породици, а да жртвама буду доступне сигурне куће или други видови алтернативног смештаја, као и друге мере помоћи и подршке и у време ванредног стања.

Заштитник грађана је од Министарства унутрашњих послова, Министарства правде и Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања затражио информације о примени Закона о спречавању насиља у породици током ванредног стања, броју пријављених случајева насиља у породици, предузетим мерама заштите и подршке као и услугама доступним жртвама насиља у породици. На основу добијених информација може се уочити да број пријављених случајева, предузетих мера заштите и подршке жртвама насиља у породици не одступа битно од претходног периода пре ванредног стања. Имајући у виду информације које говоре о порасту насиља у породици а које је Заштитник грађана добио током ванредног стања од организација цивилног друштва које се баве проблемом насиља у породици и пружањем подршке жртвама као и истраживања која су спроведена у Србији и свету, ово питање и феномен ће бити предмет посебног интересовања Заштитника грађана.

У одговору Заштитнику грађана Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања је истакло да центри за социјални рад нису имали већих потешкоћа у реализацији мера и активности из своје надлежности у заштити жртва насиља. Као један од највећих проблема Министарство истиче дуже чекање на резултате тестирања на COVID-19 пре смештаја жртва у сигурне куће, које су, према расположивим информацијама, пружале услуге смештаја и за време ванредног стања. На основу тога Заштитник грађана уочава да је за време ванредног стања постојао проблем непостојања услуга алтернативног смештаја за жртве насиља у породици док чекају резултате тестирања на COVID-19.

### **Пријава пребивалишта за ЛГБТИ особу која је напустила породични дом**

Након сазнања да је млада ЛГБТИ особа морала да напусти породични дом након што су родитељи открили сексуалну оријентацију и родни идентитет као и да више нема регистровано пребивалиште услед чега Министарство унутрашњих послова није било у могућности да тој особи изда личну карту, Заштитник грађана је од надлежних органа затражио информацију о томе да ли лица која не могу да пријаве пребивалиште по другом основу, то могу учинити на адреси установе у којој су трајно смештена или на адреси центра за социјални рад на чијем подручју се налазе.

---

<sup>14</sup> „Сл. гласник РС” , бр. 31/20, 36/20, 38/20, 39/20, 43/20, 47/20, 49/20, 53/20, 56/20, 57/20, 58/20 и 60/20.

## 4.3. ПРАВА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ И ПРАВА СТАРИЈИХ

### **Функционисање сервиса персоналне асистенције**

Национална организација особа са инвалидитетом је у обраћању Заштитнику грађана указала на бројне проблеме са којима се сусрећу особе са инвалидитетом током ванредног стања односно ограничења кретања. С тим у вези, Заштитник грађана се придружио апелу Националне организације особа са инвалидитетом упућеном надлежним органима да током ванредног стања обезбеде несметано функционисање услуга подршке у заједници као што су становање уз подршку, сервис персоналних асистената, лични пратиоци деце и геронто-домаћице. Осим тога, Заштитник грађана је од Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања затражио информације о предузетим мерама у циљу решавања горе наведених проблема. Министарство је тим поводом саопштило да ће у сарадњи са другим органима контролисати и вршити издавање дозвола за кретање свим особама које пружају услуге социјалне заштите уз предузимање одговарајућих мера заштите.

### **Заштита корисника домова за смештај старих лица**

Чим су се појавиле вести о појави заразне болести COVID-19 у геронтолошким центрима, у више домова за стара и болесна лица, установама за породични смештај и прихватилиштима за децу и омладину, Заштитник грађана је покренуо поступке према предметним установама чији су оснивачи Република Србија односно јединице локалне самоуправе. Поступци су покренути како би се утврдило које заштитне мере су предузете ради спречавања инфекције корисника и запослених, које мере су предузете након што је утврђено присуство вируса међу корисницима и запосленима, када је први пут установљена појава вируса код корисника, колико је корисника инфицирано, када су и да ли су све надлежне институције обавештене о појави вируса у установи. Наведени поступци су још увек у току и чека се достављање одговора ради предузимања даљих мера и радњи из надлежности Заштитника грађана.

Након сазнања из медија о појави заразне болести COVID-19 међу руководством и корисницима домова за старе „Доживети стоту“ у Земуну и „Стара пруга“ у Умци, Заштитник грађана је, поступајући по сопственој иницијативи, од Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања затражио информације о предузетим мерама у циљу спречавања ширења болести и заштите корисника и запослених. Надлежно Министарство је обавестило Заштитника грађана да је забранило рад горе наведеним установама будући да се нису придржавале инструкције овог органа о предузимању мера у епидемиолошкој ситуацији изазваној појавом заразне болести COVID-19.

### **Доступност услуге помоћ у кући**

У притужби упућеној Заштитнику грађана корисник услуге помоћ у кући указао је на то да се током ванредног стања ова услуга не пружа у пуном обиму, односно геронто-домаћица више не долази у његову кућу ради одржавања хигијене. Градски центар за социјални рад и Одељење Чукарица Градског центра за социјални рад обавестили су Заштитника грађана да је услуга помоћ у кући редукована на набавку намирница и лекова како би се спречило обољевање корисника од новог коронавируса. Имајући у виду да је ова информација у супротности са званичним ставом Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања о обавези јединица локалне самоуправе да обезбеде

континуирано пружање услуге током ванредног стања уз предузимање адекватних мера заштите, Заштитник грађана је затражио додатне информације од пружаоца услуге – Геронтолошког центра Београд, који је потврдио да се услуга пружа у редукованом обиму како би се заштитило здравље самих корисника. Након обраћања Заштитника грађана, а по укидању ванредног стања, корисник нас је обавестио да је геронто-домаћица почела да долази у његов дом ради одржавања објекта и хигијене.

Заштитнику грађана се обратио грађанин који је желео да укаже на тешко стање у којем се налази непокретна суграђанка о којој нико не брине након проглашења ванредног стања. Тим поводом Заштитник грађана се обратио Градском центру за социјални рад – Одељење Вождовац након чега је добио информацију да је овај орган успео да пронађе неговатељицу која ће свакодневно бринути о старијој суграђанки док траје ванредно стање.

### **Проблем смештаја корисника у установе социјалне заштите домског типа**

Након што је из медија дошао до сазнања о лошим здравственим условима у којима се налази једна старија особа без породичног старања којој ни Центар за социјални рад града Новог Сада ни Хитна помоћ нису пружили неопходну помоћ и заштиту, Заштитник грађана је од ових органа као и од Покрајинског секретаријата за социјалну политику, демографију и равноправност полова затражио изјашњење о предузетим мерама подршке и заштите старијој суграђанки. Након низа консултација са надлежним органима, Заштитник грађана је обавештен да ће у најскоријем року стручни тимови Центра за социјални рад града Новог Сада и Геронтолошког центра извршити процену врсте и обима помоћи и подршке која је суграђанки потребна након чега ће предузети мере из своје надлежности.

Овај случај је показао да постоји системски проблем смештања корисника у установе социјалне заштите у време пандемије, с обзиром да је на снази забрана смештања због опасности од ширења заразе вирусом, а да нису предвиђени видови алтернативног смештаја.

### **Остваривање права на додатак за помоћ и негу другог лица**

Закључком Владе Републике Србије предвиђено је да се корисницима додатак за помоћ и негу другог лица, којима је то право истекло 15.3.2020. године или касније а надлежни орган није одлучио о даљем коришћењу права, продужава исплата на основу раније донетих решења и то најдуже три месеца, односно док траје ванредно стање. У конкретном случају притужили је право престало раније али је Заштитник грађана ипак интервенисао желећи да укаже на проблем ове осетљиве групе грађана са телесним оштећењем од 100%.

Поступајући по притужби грађанке којом је указала на то да центар за социјални рад није поступио у сладу са закључком Владе Републике Србије и продужио јој исплату права на увећани додатак за помоћ и негу другог лица, Заштитник грађана је од надлежног центра за социјални рад и Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања затражио достављање изјашњења на наводе из притужбе. На основу достављеног изјашњења, Заштитник грађана је закључио да нема основа за даље вођење поступка према овим органима. Међутим, имајући у виду да притужили након укидања ванредног стања није заказан контролни лекарски преглед, Заштитник грађана се обратио Републичком фонду за пензијско и инвалидско осигурање ради добијања потребних информација.

Заштитник грађана је покренуо поступак против Републичког фонда за пензијско и

инвалидско осигурање због непоступања по захтеву за остваривање права на туђу негу и помоћ за малолетно дете којем је установљена дијагноза аутизма.

### **Доступност градског превоза у Београду**

Након што је из медија дошао до сазнања да ће по престанку ванредног стања услуге градског превоза у Београду грађани моћи да користе искључиво уз А1 или А2 персонализоване картице за јавни превоз или уз картице за један, три или пет дана, уз радни налог који издаје послодавац, Заштитник грађана је од Секретаријата за јавни превоз Градске управе Града Београда затражио да обезбеди услугу градског превоза и свим особама са инвалидитетом које користе превоз без накнаде и поседују одређену категорију валидних картица за превоз, уз радни налог послодавца. Услуга јавног превоза је на крају омогућена свим корисницима без горе наведених ограничења.

### *Обраћања грађана која немају карактер притужбе*

Током ванредног стања Заштитнику грађана је примио велики број обраћања грађана која немају карактер притужбе. У свим тим случајевима грађани су информисани о својим правима, надлежностима Заштитника грађана и упућивани да се обрате надлежним органима. У појединим ситуацијама запослени у Стручној служби Заштитника грађана помагали су грађанима да ступе у контакт са надлежним органима. Грађани су у обраћањима тражили информације о правима слепих особа, указивали на немогућност обиласка и неге непокретних лица услед забране кретања, указивали на дискриминацију будући да им је као особама старијим од 65 година било забрањено кретање.

## 4.4. ПРАВА НАЦИОНАЛНИХ МАЊИНА

### **Информисање и настава на језицима националних мањина**

Заштитник грађана у току трајања ванредног стања уведеног због пандемије COVID-19 није имао притужбе припадника националних мањина да су им била ускраћена права на информисање на свом језику или у вези са реализацијом наставе на језицима националних мањина. Но, Заштитник грађана је био у сталном контакту са представницима националних савета националних мањина како би се информисали о остваривању индивидуалних и колективних права. Заштитник грађана је у вези са реализацијом наставе на језицима националних мањина добио информацију да је Министарство просвете, науке и технолошког развоја у сарадњи са националним саветима националних мањина, Радио-телевизијом Војводине (РТВ) и локалним и мањинским медијима 30. марта 2020. започело снимање и емитовање наставе на осам мањинских језика - албанском, босанском, бугарском, хрватском, мађарском, румунском, русинском и словачком језику.

### **Лоши хигијенски услови у неформалним ромским насељима**

Заштитник грађана је, у ситуацији ванредног стања и примене мера заштите услед пандемије COVID-19, указивао да је потребно предузети додатне мере заштите поготово када је реч о припадницима посебно осетљивих група међу којима су и становници ромских насеља. Чињеница је да велики број становника неформалних насеља, којих у Републици Србији има близу шест стотина, немају приступ води, струји нити интернету и да нису у прилици да одржавају основну хигијену, а још мање да деци омогуће праћење школске наставе.

Заштитник грађана је у циљу превентивног деловања у току ванредног стања организовао састанке са председником Националног савета ромске националне мањине, министром за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и позвао их да у оквиру својих надлежности и што краћем року предузму неопходне активности у свим насељима у којима живи ромско становништво и обезбеде основне егзистенцијалне услове за живот, а пре свега воду за пиће и хигијену, прехранбене и хигијенске пакете. Такође, Заштитник грађана је упутио дописе свим јединицама локалне самоуправе да без одлагања предузму све мере ради заштите становника неформалних ромских насеља.

Информације о стању у ромским насељима, Заштитник грађана добио је и од невладине организације Иницијатива за економска и социјална права А11, која је посебно истакла проблеме са приступом води и лоше хигијенске услове у ромском насељу Чукаричка шума на територији Градске општине Чукарица. Заштитник грађана је непосредно по добијању ових информација ступио у контакт са председником Градске општине Чукарица и указао на овај проблем, након чега је за ово насеље обезбеђења цистерна са водом.

Представници Стручне службе Заштитника грађана организовали су посете ромским насељима и у току трајања пандемије COVID-19 уз поштовање свих мера заштите.<sup>15</sup> Циљ посета је пре свега био да се радом на терену утврди какви су хигијенски услови у насељима, посебно за време трајања пандемије, приступ снабдевању водом и струјом, као

---

<sup>15</sup> Посете су организоване у периоду април-мај 2020. године у следећим јединицама локалне самоуправе: Београд, Градска општина Чукарица, Ковин, Панчево, Пожаревац и Костолац. У ових пет градова и општина, организована је посета у укупно десет ромских насеља (Чукаричка шума, Циган мала, Мали рит 1, Мали рит 2, Сутјеска, Канал, Стари Костолац, Хотел Костолац, Узун Миркова и Ђурђево рупе).



и потребе становника за обезбеђивањем додатних мера помоћи у виду пакета и социјалних давања. На основу података прикупљених радом на терену, израђен је Посебан извештај Заштитника грађана са препорукама - *Услови у ромским насељима у ситуацији ванредног стања и примене мера заштите услед епидемије коронавируса*<sup>16</sup>. Заштитник грађана је Посебан извештај са препорукама доставио свим јединицама локалне самоуправе које имају рок од 60 дана од пријема препорука да обавесте Заштитника грађана о активностима које су предузете и плановима за спровођење мера заштите у случају поновног избијања заразне болести.

---

<sup>16</sup> Доступан на: <https://ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/2011-12-26-10-05-05/6607-l-lni-s-upr-v-upuc-n-p-s-b-n-izv-sh-s-pr-p-ru-usl-vi-u-r-s-i-n-s-lji-u-si-u-ci-i-v-nr-dn-g-s-nj-i-pri-n-r-z-sh-i-usl-d-p-nd-i-r-n-virus>.

## 4.5. ПРАВА ЛИЦА ЛИШЕНИХ СЛОБОДЕ

Током трајања ванредног стања као и у редовним околностима, лица лишена слободе су у највећем броју указивала на незадовољство пружањем здравствене заштите. Тамо где је оцењено да има основа покретани су поступци контроле правилности и законитости рада завода, као и Министарства за унутрашње послове (у даљем тексту: МУП), односно Комесаријата за избеглице и миграције Републике Србије (у даљем тексту: КИРС) у погледу поступања полицијских службеника према ухапшеним лицима и мигрантима у прихватним центрима и центрима за азил.

Наводи из притужби лица лишених слободе које су упућени путем телефонских линија или писменим путем проверавани су и током посета заводима за време ванредног стања у разговору са лицима лишеним слободе која су се обраћала Заштитнику грађана, као и увидом у релевантну документацију. Такође, повећано је прикупљање и провера података који се односе на места на којима се налазе лица лишена слободе, при чему су контактирана и трећа лица (адвокати и чланови породице лица лишених слободе).

Заштитник грађана је на основу сазнања добијених из средстава јавног информисања и видео снимка на коме се види како полицијски службеник шамара лице на задњем седишту аутомобила, а на основу оцене да је дошло до повреде људских права, по сопственој иницијативи покренуо поступак контроле правилности и законитости рада МУП-а који је у току.

Заштитник грађана је упутио мишљење Министарству правде у вези са остваривањем права на правично суђење и позвао ово министарство да предузме све мере из своје надлежности како би се омогућио приступ алтернативним средствима и начинима комуникације (Skype) између окривљеног и браниоца у посебној просторији, без присуства трећих лица, уз вршење надзора само гледањем, а не и слушањем, без ограничења трајања комуникације на 30 минута, у циљу стварања неопходних услова за обављање поверљивог разговора и припремања одбране окривљеног.

## 4.6. НАЦИОНАЛНИ МЕХАНИЗАМ ЗА ПРЕВЕНЦИЈУ ТОРТУРЕ

Национални механизам за превенцију тортуре (у даљем тексту, НПМ) обавља посете установама у којима се налазе или се могу налазити лица лишена слободе, у циљу одвраћања државних органа и службених лица од било каквог облика мучења или било ког другог облика злостављања, као и ради усмеравања државних органа ка стварању смештајних и осталих животних услова у установама у којима се смештају лица лишена слободе у складу са важећим прописима и стандардима.

У почетним данима ванредног стања НПМ се обратио свим органима управе у чијој надлежности су установе у којима се налазе или се могу налазити лица лишена слободе и подсетио да је забрана мучења и нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања апсолутна, те да заштитне мере које држава предузима у сузбијању заразне болести COVID-19 никада не смеју резултовати ниједним обликом злостављања лица лишених слободе. Свим наведеним органима Заштитник грађана доставио је саопштење Европског комитета за спречавање мучења и нечовечног или понижавајућег поступања или кажњавања (СРТ) од 20. марта 2020. године, у којем су изнети принципи који се односе на третман лица лишених слободе за време пандемије коронавируса и позвани сви органи да се истих придржавају. Принципи СРТ као и савети Поткомитета за спречавање мучења (SPT) према државама чланицама и националним превентивним механизмима, који се односе на пандемију коронавируса, а који су усвојени 25. марта 2020. године објављени су на сајту Националног механизма за превенцију тортуре и доступни су на енглеском и на српском језику.

Од Управе за извршење кривичних санкција су дописом од 9. априла 2020. године тражене и у веома кратком року добијене информације о томе на који начин и у ком обиму је поступљено по принципима СРТ (посебно о мерама предузетим да се смањи затворска популација од проглашења ванредног стања; о мерама заштите здравља лица лишених слободе, посебно оних који су у посебном ризику од инфекције као што су лица старија од 65 година, која већ имају неко хронично обољење и други); колико је повећана могућност других облика контаката са спољним светом (телефонирање, електронска комуникација и други) и слично.

Од Комесаријата за избеглице и миграције су дописом од 20. марта 2020. године затражене и добијене информације о мерама које су по проглашењу ванредног стања донете у вези прихвата и збрињавања миграната и тражилаца азила и тренутном стању у појединим центрима, као и подаци о евентуалним ванредним догађајима који су евидентирани у појединим центрима а у циљу прибављања свих информација, релевантних за даље поступање.

### **Посете заводима за извршење кривичних санкција**

НПМ је у овом периоду наставио да обавља посете заводима за извршење кривичних санкција како би се проверило на који начин се спроводе мере у борби против ширења COVID-19 и како се у овим околностима обезбеђује остваривање основних права лица лишених слободе. Обављене су посете ОЗ у Београду, КПЗ Београд, КПЗ Београд-Падинска Скела и КПЗ Сремска Митровица.

Посете су обављене уз пуну сарадњу руководства и запослених, пружене су све тражене информације, увид у документацију, омогућени су ненадзирани разговори са

притвореним и осуђеним лицима. Тим НППМ се уверио да се поштују мере ради заштите здравља и безбедности лица лишених слободе и запослених, да је снабдевање заштитном опремом редовно и да се према лицима која су у посебном ризику од инфекције примењују појачане мере здравственог надзора. Заводи су упућени на директну сарадњу са епидемиолошким службама Завода за заштиту здравља у месту завода која су у надлежности Министарства здравља, у циљу добијања једнаке здравствене заштите, у случају сумње на инфекцију лица лишених слободе као и запослених. У заводима за извршење кривичних санкција била је повећана могућност телефонирања (с обзиром да су забрањене породичне посете) и боравка на свежем ваздуху лица лишених слободе (с обзиром да су суспендоване погодности које подразумевају изласке из завода). Снабдевање свих завода заштитном опремом било је редовно, вршила се континуирана испорука маске, рукавица, дезинфекционих средстава и опреме, а у неколико завода обављала се производња заштитних маски и одела. Управа за извршење кривичних санкција је предузела све потребне активности у погледу организовања рада запослених, обезбеђивања безбедног функционисања свих завода и спровођења мера заштите запослених и лица лишених слободе од могуће инфекције коронавирусом. Такође, сходно принципима СРТ-а, на које је указао Заштитник грађана, бројно стање лица лишених слободе је смањено применом института условног отпуста, превременог отпуста, укидањем мере притвора као и рестриктивним упућивањем нових лица на издржавање казне затвора.

НППМ је поводом наведених посета израдио Тематски извештај: *Примена принципа СРТ о поступању према лицима лишеним слободе за време пандемије коронавируса*<sup>17</sup> који је достављен свим посећеним установама и надлежном министарству и објављен на веб сајту Заштитника грађана и НППМ. У Извештају о обављеним посетама НППМ је упутио препоруку да се свим лицима лишеним слободе, током забране породичних посета, омогући да наставе да одржавају контакте са члановима породице и другим блиским лицима преко телефона у већем обиму него што је то у редовним околностима. Такође, уколико забрана посета траје дуже, потребно је обезбедити и друге алтернативне начине комуникације, рачунајући и комуникацију преко интернета.

### **Посете установама у којима бораве мигранти**

НППМ је у овом периоду обављао и посете установама у којима бораве мигранти, избеглице и тражиоци азила ради провере стања и услова у њима, поступања према лицима која се налазе у овим центрима и мерама које је Комесаријат за избеглице и миграције предузео ради заштите од ширења заразне болести COVID-19. Посећени су Прихватни центар у Обреновцу (три пута), Прихватни центар у Адашевцима, Центар за азил у Крњачи, а такође и Прихватилиште за странце у Падинској скели<sup>18</sup>.

НППМ тим је током посета уочио да је број смештених лица у појединим центрима био увећан, с обзиром на то да су мигранти који су били ван центара доведени и смештени у центре. Комесаријат је предузимао мере да смештајне капацитете растерети, као и да корисницима центара пружи све релевантне информације о пандемији COVID-19 и разлоге за ограничење кретања као и препоруке Светске здравствене организације. Покренут је дневни билтен који се преводи на енглески, француски, фарски и арапски

<sup>17</sup> Доступно на: <https://www.ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/2011-12-26-10-05-05/6627-o-3>.

<sup>18</sup> Налази са посете овом Прихватилишту обухваћени су у тематском извештају Примена принципа СРТ о поступању према лицима лишеним слободе за време пандемије коронавируса.

језик и шаље у све центре где су смештени мигранти. У свим центрима су присутни медицински тимови. Што се хигијенско епидемиолошког надзора тиче, контролу врше територијално надлежни заводи за јавно здравље. У свим центрима су оспособљене и просторије за изолацију. Набављена су додатна средства за личну и колективну хигијену и дезинфекцију као и маске у рукавице за запослене у центрима, а међу мигрантима и тражиоцима азила јавио се велики број волонтера који је помогао запосленима у Комесаријату да се организују додатне мере превенције.

НПМ је током посете Прихватном центру у Обреновцу и Прихватном центру у Адашевцима уочио да су смештајни капацитети преоптерећени, а услови смештаја на незадовољавајућем нивоу. Током посете Прихватном центру у Обреновцу тим НПМ је имао прилику да се увери у то да су међусобни сукоби и други инциденти чести, да приликом сукоба међу мигрантима долази до оштећења и уништавања имовине у Центру, да у смени има недовољан број службеника Комесаријата за избеглице и миграције, да наведени службеници нису обучени нити имају законска овлашћења која би примењивали у случају нарушавања реда и мира у Центру, те да им је рад на прихвату и збрињавању миграната у оваквим околностима и условима изузетно отежан. Имајући у виду наведено, а у циљу превенције нежељених догађаја, НПМ је упутио допис Полицијској управи за град Београд са предлогом да се у овом центру обезбеди стално присуство полицијских службеника, након чега је полиција доставила изјашњење да је преузела обезбеђивање Центра.

НПМ је и у овом периоду интензивирао међународну сарадњу са европским националним институцијама за људска права (NHRI) и Радном групом Мреже европских NHRI (ENNHRI) за азил и мигранте у циљу размене информација о стању у области, сагледавања поступања институција током пандемије COVID-19, њеног утицаја на права миграната, као и утврђивања добре праксе.

У циљу праћења поступања према лицима лишеним слободе током ванредног стања, Заштитник грађана је увео посебну телефонску линију Националног механизма за превенцију тортуре, која је била доступна од 8 до 22 часа, свих седам дана у недељи.

## 5. ОСТАЛЕ АКТИВНОСТИ У ОБЛАСТИМА РАДА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

### 5.1. ОБЛАСТ ГРАЂАНСКИХ И ПОЛИТИЧКИХ ПРАВА

Током ванредног стања у области грађанских и политичких права Заштитнику грађана су се обраћали грађани због проблема у остваривању права на лечење и здравствену негу у пуном обиму будући да су све интервенције које нису хитне током проглашења ванредног стања биле одложене. Осим тога, грађани су се жалили и на проблеме у остваривању права на здравствено осигурање као и доступност одређених лекова. Након увођења забране кретања, Заштитнику грађана су се обраћали грађани, нарочито они старији од 65 година, сматрајући да су им овом забраном ускраћена права. Грађани су се суочавали и са тешкоћама приликом прибављања дозвола за кретање током забране кретања. Заштитник грађана је својим активностима допринео повратку у Републику Србију држављана који су остали „заробљени“ на аеродромима и граничним прелазима широм Европе. У области правде и правосућа грађани су се у обраћањима Заштитнику грађана жалили на рад правосудних органа. Будући да Заштитник грађана није надлежан да контролише рад судова и јавних тужилаштва, грађани су упућивани на надлежне органе. У области слободе изражавања, Заштитник грађана је осудио притиске и претње којима су током ванредног стања били изложени новинари.

#### **Здравље**

Притужбе грађана које се тичу остваривања права из и по основу здравственог осигурања, као и права на здравствену заштиту најчешће су се односиле на рад Министарства здравља - Сектор за инспекцијске послове, здравствених установа примарног, секундарног и терцијарног нивоа здравствене заштите, војних здравствених установа или санитетских јединица, Републичког фонда за здравствено осигурање и апотекарских установа.

На самом почетку ванредног стања, грађани су у обраћањима Заштитнику грађана изразили бојазан у вези са остваривањем права на здравствену заштиту у пуном обиму. Примера ради, у својим обраћањима, грађани су изразили бригу за ток лечења пацијената на дијализи и онколошких пацијената за време пандемије коронавируса. Грађани су упућивани да се обрате конкретним здравственим установама ради добијања комплетних информација у вези са остваривањем права на благовремено, делотворно и ефикасно лечење и здравствену негу. Истовремено су информисани о томе да Министарство здравља, преко здравственог инспектора, врши надзор над радом здравствених установа.

Заштитник грађана је током трајања ванредног стања примио више обраћања трудница у вези са остваривањем права на здравствену заштиту и пружање адекватних услуга у здравственим установама. У тим ситуацијама, притужиље су упућиване да се обрате надлежним органима и установама који су дужни да омогуће остваривање права грађана. Такође, родитељи беба су се обраћали Заштитнику грађана у вези са вакцинацијом, која је проглашавањем ванредног стања била одложена, изражавајући забринутост за здравље својих беба уколико се одступи од планираног календара ревакцинације. Као пример добре праксе Заштитник грађана издваја поступање Дома здравља Нови Београд, чији су запослени након истовременог обраћања притужиље Дому здравља и Заштитнику грађана, у вези са обављањем обавезне имунизације за њену ћерку, контактирали

притужиљу и решили проблем на који је обраћањем указала, а Заштитника грађана обавестили о наведеном.

Припадници посебно осетљивих група - особе старије од 65 година су се обраћали Заштитнику грађана лично или посредством сродника указујући на проблеме који су у време ванредног стања додатно отежали њихов положај. Конкретније, Заштитнику грађана се обратио син жене старије од 65 година указујући да Геронтолошка установа у Јагодини њен пријем условљава потврдом о њеном здравственом стању - конкретно да није инфицирана коронавирусом - наводећи да је она већ неколико месеци хоспитализована у Општој болници. Заштитник грађана је притужиоца обавестио да сматра да је геронтолошка установа поступила у складу са прописаним обавезама и да је овом мером реаговала превентивно како би спречила додатни ризик по здравље једне од најосетљивијих и најризичнијих група - старијих од 65 година, у сврху превенције даљег ширења вируса. Истовремено, имајући у виду специфичне околности које притужилац наводи - да је његова мајка од 09. 02. 2020. године хоспитализована, а уз претпоставку апсолутне тачности тих навода - Заштитник грађана сматрао је упутним да Геронтолошком центру укаже на могућност непосредне сарадње са здравственом установом у којој је жена хоспитализована, а у циљу унапређења рада органа јавне власти.

Заштитник грађана примио је више притужби које се односе на отежане услове рада здравствених радника будући да им нису обезбеђена потребна средства и опрема за личну заштиту на раду, конкретније стоматолога запосленог у једном дому здравља и запослених у Апотеци „Београд“. У актима упућеним притужиоцима, Заштитник грађана је указао да је послодавац дужан да, у циљу осигурања заштите и здравља запослених, радно ангажованих и странака обезбеди све опште, посебне и ванредне мере које се односе на хигијенску сигурност објеката и лица, у складу са Законом о заштити становништва од заразних болести<sup>19</sup>. Подносиоцима притужби дат је савет да се, уколико послодавац евентуално не предузме све потребне мере, обрате Управи за безбедност и здравље на раду. Заштитник грађана је примио и неколико притужби грађана који су хоспитализовани у здравственим установама због симптома проузрокованих коронавирусом. Између осталог, ове притужбе су се односиле на дужину чекања на резултате теста рађеног на присуство коронавируса, као и на поступање здравствених радника. Заштитник грађана је притужиоце упутио да се ради решења проблема обрате руководиоцима здравствених установа или Здравственој инспекцији Министарства здравља. Поред тога, породица пацијента зараженог коронавирусом обратила се Заштитнику грађана због тога што од Клиничко болничког центра Звездара више није могла да добије информације о здравственом стању члана породице. Заштитник грађана се тим поводом обратио Клиничко болничком центру Звездара са захтевом да у најхитнијем року обавести породицу пацијента о његовом здравственом стању. Након обраћања Заштитника грађана, болница је контактирала породицу ради давања информација о сроднику. Због сумње да је повређено право грађана, Заштитник грађана води поступак који је још увек у току.

Заштитник грађана примио је и притужбе које су се односиле на остваривање права из здравственог осигурања. Примера ради, притужиља је навела да је на боловању преко 30 дана, али да нема информацију да ли је послодавац доставио Републичком фонду за здравствено осигурање (у даљем тексту РФЗО) обрачун накнаде, а она није у могућности да то провери јер филијала не ради. Притужиоци су саветовани да се ради добијања

---

<sup>19</sup> „Сл. гласник РС“, бр. 15/16 и 86/20.

информација које се односе на остваривање права из здравственог осигурање обратe РФЗО. Због предузимања превентивних мера за спречавање ширења коронавируса, РФЗО је на својој званичној интернет презентацији објавио саопштење којим, између осталог, препоручује осигураним лицима да се путем телефона обавесте о могућности остваривања права из здравственог осигурања, јер је обустављен рад са странкама на шалтерима по филијалама и испоставама<sup>20</sup>.

Такође, грађани су притужбама указивали и на тренутни недостатак одређеног лека и немогућност остваривања права осигураника на продужену рехабилитацију у специјализованим здравственим установама. Конкретно, када је у питању доступност лекова, притужиоцу је указано да на званичној интернет страници РФЗО<sup>21</sup> може наћи информације о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања, укључујући и инструкције коме и како могу да се обратe у вези са евентуалним потешкоћама у приступу лековима.

Заштитнику грађана су се обраћали грађани питањима у вези са начином остваривања права на медицинску рехабилитацију у случају болести и повреде. Они су упућивани да се ради добијања информација у вези са остваривањем ових права обратe РФЗО, као надлежном органу. Потребно је напоменути да услед проглашења ванредног стања у Републици Србији због појаве заразне болести COVID-19, здравствене установе за рехабилитацију (бање) нису примале осигурана лица РФЗО којима је одобрена продужена рехабилитација на терет средстава обавезног здравственог осигурања<sup>22</sup>. Укидањем ванредног стања у Републици Србији стекли су се услови за упућивање осигураних лица на продужену рехабилитацију почевши од 11. 5. 2020. године.<sup>23</sup>

Током ванредног стања, Заштитнику грађана су се обраћале притужиље - породиље са молбом за добијање информација о процедури продужења породилског боловања. У једној од притужби, запослена у здравственој установи терцијарног нивоа обратила се Заштитнику грађана ради добијања савета како да „продужи породилско одсуство“ наводећи да је у моменту проглашења ванредног стања користила одсуство са рада ради посебне неге детета и да јој утврђено право истиче почетком маја месеца. Притужиља је обавештена да је Влада Републике Србије је 24. марта 2020. године донела Закључак<sup>24</sup> да се корисницима којима право на исплату социјалних давања истиче 15. марта 2020. године и касније, а надлежни орган није одлучио о даљем коришћењу, то право продужава на основу раније донетих решења, најдуже три месеца, односно док траје ванредно стање. Донети Закључак односи се и на накнаду зараде за време одсуства са рада ради посебне неге детета и на остале накнаде по основу посебне неге детета.

### **Забрана кретања**

Током ванредног стања, грађани су се обраћали Заштитнику грађана сматрајући да су уведеним мерама забране кретања, а нарочито грађанима старијим од 65 година, повређена њихова грађанско-политичка права. Заштитник грађана пружио је сваком грађанину који му се обратио благовремен, тачан и конкретан одговор у вези са

<sup>20</sup> Доступно на: <https://www.rfzo.rs/index.php/vesti/1056-obav2020>.

<sup>21</sup> Доступно на: <https://rfzo.rs/index.php/osiguranalica/lekovi-info>.

<sup>22</sup> Доступно на: <https://www.rfzo.rs/index.php/vesti/1056-obav2020>.

<sup>23</sup> Доступно на: <https://www.rfzo.rs/index.php/vesti/1060-oobb2020>.

<sup>24</sup> Доступно на: <https://www.minrzs.gov.rs/sr/aktuelnosti/vesti/produzava-se-isplata-prava-na-socijalna-davanja-na-osnovu-ranije-donetih-resenja>.



постављеним питањима у циљу заштите права грађана уз напомену да су дужни да поштују мере изречене од стране надлежних органа Републике Србије.

Грађани су подносили притужбе услед неодлучивања по захтеву за добијање писаних потврда о изолацији, као и дозвола за кретање за време трајања забране кретања и других личних докумената. Заштитник грађана се непосредно обраћао и највишим државним органима и предузимао активности у оквиру својих надлежности, чиме је допринео решавању наведених проблема. Кроз директан контакт Заштитника грађана са градском општином Младеновац, власнику азила за псе одобрена је дозвола за кретање у време забране кретања ради бриге о животињама.

Заштитник грађана је путем средстава јавног информисања, а посебно путем друштвених мрежа (Twitter) дошао до сазнања да се одређена група грађана окупљала у току забране кретања на крововима стамбених зграда, како у Београду, тако и у другим градовима Србије и да се том приликом користе пиротехничка средства (бакље, петарде итд.). Путем истих извора, Заштитник грађана је упознат са наводима да се не поступа по пријавама грађана, односно не предузимају мере у оквиру надлежности органа управе како би се утврдили идентитет тих лица и проверили да ли су имали потребне дозволе за кретање. Из наведених разлога, покренут је поступак контроле рада Министарства унутрашњих послова и Комуналне милиције града Београда. Од МУП-а је добијен одговор којим нам нису достављене тражене информације, па је овом органу упућен захтев за достављање додатних информација истог дана као и ургенција. Заштитник грађана је добио тражени допунски одговор од МУП-а у којем су достављене копије свих захтева за покретање прекршајног поступка по основу кршења забране кретања прописане Уредбом о мерама за време ванредног стања и одредбама Закона о јавном реду и миру за период од 27. 4. 2020. године до 4. 5. 2020. године, као и тонски записи телефонских разговора у којима су грађани пријављивали кршење поменутих прописа. Секретаријат за послове комуналне полиције је доставио одговор којим је наведено да у Секретаријату нема евидентиране пријаве нити поступања комуналних милиционера у погледу наведених околности. У изјашњењу је указано на то да се сви телефонски позиви за Секретаријат за послове комуналне милиције примају на бројеве телефона у Беоком сервису – Београдски позивни центар, који је саставни део Секретаријата за послове одбране, ванредних ситуација, комуникације и координацију односа са грађанима. Из тог разлога, упућен је захтев за достављање информација о евентуалним позивима грађана овом Секретаријату.

### **Прелазак границе**

Једна од уведених мера ради заштите од уношења заразних болести на територији Републике Србије је била привремено обустављање свих комерцијалних међународних летова, као и ограничење преласка државне границе друмским, железничким и речним саобраћајем. Ове мере, заједно са сличним мерама других држава у свету, довеле су до тога да је велики број држављана Србије остао „заробљен” на аеродромима и граничним прелазима широм Европе, услед чега су се обраћали Заштитнику грађана. Уз помоћ билатералних контаката које је Заштитник грађана успоставио са омбудсманима других држава и контактима са надлежним министарством и дипломатско-конзуларним представништвима Србије у иностранству, Заштитник грађана је дао значајан допринос повратку наших држављана у Србију.

Проблеми на које су указивали грађани који су се у време проглашења ванредног стања налазили у иностранству тицали су се регулисања кретања преко државних граница и

административне границе са Косовом и Метохијом, изостанка једнообразних информација о боравку у карантину од стране надлежних органа на граничним прелазима, издавања потврде о боравку у изолацији, као и преласка границе за држављане Србије из пограничних подручја који раде у суседним земљама. Поједини грађани изразили су жељу и да се тестирају како не би морали да буду у самоизолацији. Заштитник грађана пружао је свима информације на који начин могу да остваре своја права.

### **Правда и правосуђе**

Током трајања ванредног стања Заштитнику грађана су се обраћали грађани притужбама и на рад правосудних органа. Највећи број притужби на рад судова и јавних тужилаштва није се односио на њихово поступање у ванредном стању, већ на рад и одлуке из ранијег периода. Грађани су се такође обраћали тражећи правну помоћ у вези са поступцима које воде или које намеравају да покрену пред правосудним органима.

Мањи број притужби на рад судова био је условљен ванредним стањем. Конкретно, притужилац је изразио незадовољство одлуком прекршајног суда којом му је изречена новчана казна, указујући да болује од епилепсије, да је због тренутног погоршања стања у време полицијског часа кренуо код лекара, када га је полиција привела прекршајном судији, који му је изрекао новчану казну зато што није имао дозволу за кретање. Такође, у појединим обраћањима су изнети и уопштени ставови о повреди права на правично суђење одржавањем главних претреса путем „скајпа“, као и ставови о постојању злоупотреба и правној несигурности у вези са одређивањем притвора и донетим првостепеним пресудама којима су изречене затворске казне због кршења прописа који се тичу епидемије. Грађани су скретали пажњу на неадекватно обавештавање грађана о уведеним мерама и њиховом спровођењу, услед којих је дошло до кршења истих и судских поступака.

С обзиром на ненадлежност Заштитника грађана да контролише рад судова и јавних тужилаштва и пружа тражену правну помоћ, грађани су упућивани на надлежне органе и правна средства. Такође, грађани који су се обраћали Заштитнику грађана у страху да ће сносити последице услед отказивања претходно заказаних рочишта, информисани су о Закључку Високог савета судства<sup>25</sup> од 18.03.2020. године којим је прописано да ће се одлагати суђења за време ванредног стања, осим оних суђења која не трпе одлагање и која су експлицитно наведена.

За време трајања ванредног стања грађани су указивали да јавни извршитељи спроводе извршења обуставом од пензије упркос препорукама Министарства правде<sup>26</sup> и Упутству за рад јавних извршитеља за време ванредног стања<sup>27</sup>, које је донела Комора јавних извршитеља. Такве притужбе су биле учесталије до 10. априла, што се може довести у везу са почетком исплата пензија за месец март. Ради разјашњења спорних чињеница,

---

<sup>25</sup> Доступно на:

<https://vss.sud.rs/sites/default/files/attachments/%D0%97%D0%B0%D0%BA%D1%99%D1%83%D1%87%D0%B0%D0%BA.pdf>

<sup>26</sup> Доступно на:

[http://www.komoraizvrsitelja.rs/sites/default/files/Ministarstvo%20pravde\\_Preporuke%20za%20rad%20JI%20za%20vreme%20vanrednog%20stanja.pdf](http://www.komoraizvrsitelja.rs/sites/default/files/Ministarstvo%20pravde_Preporuke%20za%20rad%20JI%20za%20vreme%20vanrednog%20stanja.pdf)

<sup>27</sup> Доступно на:

[http://www.komoraizvrsitelja.rs/sites/default/files/KJI\\_Uputstvo%20za%20rad%20JI%20kancelarija%20za%20vreme%20vanrednog%20stanja.pdf](http://www.komoraizvrsitelja.rs/sites/default/files/KJI_Uputstvo%20za%20rad%20JI%20kancelarija%20za%20vreme%20vanrednog%20stanja.pdf)

притужиоци су упућивани непосредно на јавне извршитеље који у конкретној ситуацији спроводе извршење, као и на надлежне органе који врше надзор над њиховим радом, односно Комора јавних извршитеља и Министарство правде.

### **Слобода изражавања**

У току ванредног стања у држави, Влада Републике Србије донела је две одлуке о начину информисања у вези са коронавирусом, које су биле критиковане од стране новинарске струке и међународних организација, те су убрзо биле и укинуте. Прво, Влада Србије је донела Закључак о информисању током ванредног стања који прописује централизацију јавних информација у вези са коронавирусом и предвиђа да те информације медијима могу да саопштавају само чланови Кризног штаба. Након критике домаћих новинарских удружења и међународних организација, између осталог ОЕБС-а и Европске уније, Закључак је повучен. Према анкети коју је Удружење новинара Србије (УНС) спровело у региону међу новинарским удружењима и асоцијацијама, слична пракса, као и у Србији, постојала је и у суседним земљама. Једино у Хрватској и Бугарској новинарима је на конференцијама о COVID-19 све време било дозвољено да уживо постављају питања<sup>28</sup>.

Заштитник грађана је у својим јавним наступима током ванредног стања, али и пре његовог увођења, апеловао на ауторе текстова, коментара и других изјава у интернет комуникацији било да је реч о друштвеним мрежама, порталима и другим начинима комуницирања у “онлајн” сфери, да буду одговорни за написану реч. Истовремено је указивао да се противи томе да санкционисање и кажњавање буду начин успостављања одговорности за написано. Имајући у виду Уставом гарантовано право на слободу мишљења и изражавања и обавезу државе и друштва да то право омогући и заштити, као суштински најважнију тековину демократског развоја савременог друштва, Заштитник грађана је инсистирао на очувању интернет комуникације као простора слободног изношења ставова и мишљења.

У области медијских слобода Заштитник грађана је саопштењем поводом Светског дана слободе медија указао на тежак материјални положај новинара и осудио притиске којима су изложени било да се ради о вербалним и физичким нападима, дискриминацији и дискредитовању, претњама или угрожавању њихове безбедности. Заштитник грађана је реаговао у случају притвора новинарке Ане Лалић и у разговору са њом и њеним адвокатом тражио информацију о поступању полиције приликом привођења.

### **Право на информисање и заштита података о личности**

Током трајања ванредног стања, Заштитник грађана је указао на штетност таблоидног извештавања и објављивања имена и фотографија првих пацијената оболелих од коронавируса услед опасности од угрожавања достојанства и права пацијената, као и на опасност од ширења панике и страха међу становништвом. Апеловао је на све учеснике у јавном животу да не откривају приватне податке пацијента, а одлуке о здравственој заштити пацијената да препусте надлежнима у систему здравствене заштите.

Грански синдикат управе, правосућа, одбране и полиције „Независност“ на рад Републичког геодетског завода (РГЗ) обратио се Заштитнику грађана након што су подаци о здравственом стању запослених, односно о болестима од којих се лече постали доступни свим запосленима у РГЗ, чиме им је, како наводе, повређено право на достојанство

---

<sup>28</sup> Доступно на: <http://www.uns.org.rs/desk/UNS-news/98291/od-trampa-do-srbije--zemlje-na-udaru-virusa-novinari-na-udaru-vlasti.html>.

личности, поред повреде права на заштиту података о личности које је у надлежности другог независног органа. Заштитник грађана покренуо је поступак на основу достављених навода.

### **Унутрашњи послови**

Грађани су изражавали забринутост због питања добијања или продужетака личних докумената или обављања других управних послова прописаних роковима - добијања или продужетка пасоша, личне карте, уверења о пребивалишту или регистрацији возила, као и пријаве пребивалишта новорођенчета и слично у времену када надлежне службе нису радиле са грађанима. Заштитник грађана пружио је тражена појашњења и објаснио грађанима да неће трпети никакве штетне последице односно да ће све радње за које прописи предвиђају рокове, бити одложене за период након ванредног стања, а да су им до тада документа важећа иако је формално истекао рок. Такође, грађанима којима је било потребно Уверење из Казнене евиденције Министарства унутрашњих полова (МУП), пружена је информација да је могуће поднети захтев за добијање уверења из Казнене евиденције МУП у електронској форми, односно преко ресорних дипломатско-конзуларних представништава уколико се налазе у иностранству.

Грађани су изражавали незадовољство и због немогућности регистрације возила у појединим општинама, јер нису радили Технички прегледи. Заштитник грађана упутио је ургенцију у конкретним случајевима, по којој је у најкраћем року поступљено, како би Технички прегледи у општинама били отворени, а грађани могли да изврше технички преглед и уплате полису осигурања ради регулисања регистрације возила.

Грађани су се притуживали на поступање припадника МУП-а у вези са проверама поштовања самоизолације које су доживели као узнемиравање као и на рад појединих полицијских управа и полицијских станица. Грађанима су пружена неопходна појашњења, као и информације о томе како и коме могу да пријаве случајеве поступања припадника МУП-а.

Поједини грађани сматрали су да појединци злоупотребљавају дозволу за кретање у време забране кретања, те их је Заштитник грађана упутио да овакве злоупотребе могу пријавити МУП-у, односно да могу да поднесу притужбу у складу са важећим прописима.

Одређени број грађана је изразио незадовољство јер су њихови лични подаци доспели у јавност, а за то су сматрали одговорним полицијске службенике МУП. У тим случајевима грађанима је одговорено да се могу обратити Поверенику за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, као и да могу поднети притужбу на рад полицијских службеника у складу са Законом о полицији.

## 5.2. ОБЛАСТ ЕКОНОМСКО-ИМОВИНСКИХ ПРАВА

Највећи број притужби из ове области током трајања ванредног стања односио се на јединице локалне самоуправе локалну самоуправу, Републички геодетски завод и органе државне управе. Значајан део притужби из области локалне самоуправе односио на недовољну ефикасност рада органа и служби градова и општина у изворним и повереним надлежностима. Наведено нарочито долази до изражаја код поступања инспекцијских органа по захтевима за вршење инспекцијског надзора над применом локалних и републичких прописа, као и неспровођења извршних решења из области рада грађевинске и комуналне инспекције. Такође, грађани су се жалили на трајање поступака пред службама за катастар непокретности и тешкоће у остваривању права.

Заштитник грађана је примао притужбе које су се односиле на искључење и обуставу испоруке електричне енергије и покретао поступке контроле према одређеним огранцима ЈП „Електропривреда Србије“. Тако је Заштитник грађана примио притужбу којом је указано на проблеме са којима се суочава породица из села Горичани у општини Чачак, након што им је у пожару изгорела породична кућа. У притужби се наводи да су чланови те породице, старости 84 и 78 година, који се због проглашеног ванредног стања у Републици Србији налазе у самоизолацији, месец дана без електричне енергије, иако је породица предузела је све мере како би се обезбедили прописани услови за добијање електричне енергије и прикључење струјомера. Након што је покренуо поступак контроле, Заштитник грађана је обавештен од стране Електродистрибуције Чачак да је извршено прикључење.

Такође, Заштитнику грађана су се обраћали грађани који су се жалили да се службе ЕПС не јављају на телефонске позиве или да не одговарају на приговоре упућене путем електронске поште, као и обраћања угрожених категорија потрошача и грађана који су потписали репрограм дуга пре увођења ванредног стања.

Од тренутка када су донете економске мере помоћи радницима, Заштитнику грађана су се обраћали грађани које су послодавци условљавали да им минималне зараде које ће добити од државе као помоћ рефундирају, из разлога што су послодавци плаћали њихове доприносе за време ванредног стања.

*Обраћања грађана која немају карактер притужбе*

Грађани су у својом обраћањима, указивали и на проблеме са комуналним услугама, односно лошим притиском у снабдевању водом, као и на рад Јавно комуналног предузеће „Паркинг сервис“ Београд које је за време ванредног стања регуларно наплаћивало паркинг у граду Београду, иако је у мањим градовима паркинг био бесплатан за време трајања ванредног стања.

Заштитник грађана примио је обраћања грађана која су се односила и на одлуку Народне банке Србије којом је прописан застој у отплати обавеза дужника (мораторијум). Грађанима није било довољно јасно на који се начин мораторијум спроводи у пракси, те која су њихова права и обавезе по овом питању. Већина позива се односила на то да желе да користе застој у отплати обавеза, али нису били сигурни да ли је потребно да исти пријаве, те су информисани о наведеним прописима.

### 5.3. ОБЛАСТ СОЦИЈАЛНИХ И КУЛТУРНИХ ПРАВА

Пандемија коронавируса довела је до пораста броја притужби у области остваривања социјалних и културних права. Грађани су превасходно указивали на угрожавање права из области радних односа што је било нарочито изражено у приватном сектору. Притужбе и питања грађана претежно су се односиле на проблеме у вези са остваривањем права на рад запослених на одређено време и оних који су били уговорно ангажовани. Заштитнику грађана обрађали су се и грађани који су у поступку остваривања права на пензију, као и грађани у тешким финансијско-материјалним положајима који су желели да остваре право на помоћ коју је држава обезбедила за оне којима је то најпотребније.

#### **Права по основу рада**

Непосредно након увођења ванредног стања Заштитнику грађана су се обрађали грађани - запослени у здравственим установама, али и код других послодаваца - који су хронични болесници, самохрани родитељи и/или родитељи деце млађе од 12 година, захтевајући информацију да ли по том основу могу да буду ослобођени радне обавезе. Заштитник грађана је у оваквим случајевима упућивао одговоре притужиоцима да је препорука Владе Републике Србије да се запосленима из најосетљивијих и најризичнијих група, а пре свега хроничним болесницима, старијима од 60 година, самохраним родитељима и родитељима деце млађе од 12 година, обезбеди рад од куће, како би се смањио контакт запослених у сврху превенције даљег ширења коронавируса. Уредбом о организовању рада послодавца за време ванредног стања<sup>29</sup> прописана је обавеза послодавца да омогући запосленима обављање послова ван просторија послодавца (рад на даљину и рад од куће), на свим радним местима на којима је могуће организовати такав рад у складу са општим актом и уговором о раду. Ако општим актом и уговором о раду није предвиђен овај начин рада, послодавац је могао запосленом да омогући обављање послова ван просторија послодавца, уколико му то организациони услови дозвољавају. Посебно је наглашено да је Уредбом прописана обавеза послодавца да запосленима, уколико је могуће, омогући рад од куће или рад на даљину, али не и да ослободи радне обавезе.

Један од проблема на који су указали грађани, а која се тиче поштовања радне обавезе у условима ванредног стања, тицао се немогућности запослених да се превезу до свог радног места које је у другом граду, с обзиром да је било забрањено обављање јавног превоза путника у друмском саобраћају. Овим грађанима је предочено да су Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре и Министарство државне управе и локалне самоуправе донели Обавезну инструкцију о примени Уредбе о изменама и допунама мера за време ванредног стања у области превоза путника у друмском саобраћају<sup>30</sup> у којој је наведено да забраном коју уводи Уредба нису обухваћени такси превоз, лимо сервис и превоз за сопствене потребе. Имајући у виду све наведено, грађанима је указано на то да је потребно да се обрате послодавцу у циљу договора, како би им био обезбеђен превоз за долазак и повратак са посла.

У првим данима по увођењу ванредног стања Заштитнику грађана се обратио велики број грађана који су указали на то да су добили отказ уговора о раду. Углавном се радило о

<sup>29</sup> „Сл. гласник РС“, број 31/20.

<sup>30</sup> Доступно на:

<https://www.mgsi.gov.rs/sites/default/files/OBAVEZNA%20INSTRUKCIJA%20O%20PRIMENI%20UREDBE.pdf>.

грађанима који су били запослени на одређено време и који нису били пријављени код послодавца, односно радили су без уговора о раду. У оваквим ситуацијама Заштитник грађана је саветовао грађане да не потписују споразумне прекиде уговора о раду како би могли да остваре права у случају незапослености. Такође, грађани су упућивани да се обратe Инспекторату за рад уколико је дошло до незаконитог престанка радног односа.

Заштитник грађана је такође добио притужбу на рад Дома здравља Лебане због непоступања по наредби Министарства здравља<sup>31</sup> којом је здравственим установама из Плана мреже здравствених установа наложено да приме у радни однос здравствене раднике по хитном поступку у циљу сузбијања и спречавања коронавируса. На основу притужбе, Заштитник грађана је покренуо поступак према Дому здравља Лебане и добио одговор да је са притужиљом заснован радни однос на неодређено време.

### **Безбедност и здравље на раду**

Велики број грађана, нарочито хроничних болесника, трудница, старијих грађана који нису навршили 60 година, а нису били ослобођени радне обавезе, је у обраћањима Заштитнику грађана изразио забринутост за безбедност на раду, нарочито у фирмама са већим бројем запослених које нису обезбедиле адекватне услове за рад, то јест заштитну опрему и прописану физичку дистанцу између запослених. Имајући у виду обавезу послодавца да обезбеди услове за рад овим ситуацијама, грађани су упућивани да се обратe Инспекторату за рад.

Заштитнику грађана обратио се и притужилац указујући на непоступање Инспектората за рад који на његове наводе да два привредна друштва нису обезбедиле адекватне услове за рад својих запослених у време пандемије COVID-19, није реаговао. Након поступања Заштитника грађана, Инспекторат за рад се изјаснио да је једно привредно друштво у потпуности обуставило свој рад док је друго предузеће у међувремену набавило заштитну опрему за запослене, а део својих радника упутио кућама, што је и притужилац потврдио.

Заштитник грађана је из средстава јавног информисања дошао до сазнања да се, упркос датим препорукама епидемиолога о дозвољеном броју радника на једном месту и више пута извршеном надзору од стране Инспектората за рад, у компанији „ЈУРА“ у Нишу и Лесковцу не спроводе мере заштите здравља запослених. Радници ове компаније и даље раде у условима непоштовања прописаних мера за спречавање ширења коронавируса, јер раде само са заштитним маскама, без заштитних рукавица, у условима већег броја људи од дозвољеног на одређеној површини и путују у препуном аутобусу при доласку и одласку са посла. Према наводима из медија, укупан број оболелих у овој фабрици од почетка епидемије је 64, а 12. 5. 2020. године регистровано је још 6 нових случајева. Након сазнања о новозараженим запосленима у предметној компанији, Заштитник грађана је покренуо поступак контроле законитости и правилности рада Инспектората за рад Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања<sup>32</sup>. Заштитнику грађана је достављено изјашњење из којег произилази да су Одељење Инспектората за рад у Нишу и Одељење Инспектората за рад у Лесковцу према достављеном изјашњењу заиста извршили више

---

<sup>31</sup> Доступно на: <https://www.paragraf.rs/koronavirus/strucni-komentari/radni-odnos-na-neodredjeno-zdravstvenih-radnika-po-hitnom-postupku.html>.

<sup>32</sup> <https://www.ombudsman.rs/index.php/2011-12-25-10-17-15/2011-12-26-10-05-05/6601-d-lj-nj-z-hi-n-p-s-up-nj-p-r-nul-p-s-up-n-r-l-r-d-insp-r-z-r-d>

инспекцијских надзора и то у огранку Јуре у Лесковцу чак 12 инспекцијских надзора, а у огранку у Нишу 5 инспекцијских надзора.

### **Социјална заштита**

Заштитнику грађана се обратио велики број грађана који нису обухваћени програмима финансијске подршке и помоћи будући да су у статусу незапослених лица били и пре проглашења ванредног стања. У тој категорији било је и трудница и породица са децом где су оба родитеља незапослена, а који су углавном радили непријављени (најчешће у туризму и угоститељству) те им је егзистенција била угрожена услед немогућности да остваре право на материјалну помоћ.

Кориснике социјалне помоћи који су се јављали због забринутости за своју егзистенцију, Заштитник грађана је упућивао да се обрате надлежном центру за социјални рад ради остваривања права на једнократну социјалну помоћ. Грађани који нису корисници социјалне помоћи а егзистенција им је била угрожена, такође су упућивани да се обрате центру за социјални рад ради информисања о остваривању права.

Заштитнику грађана су се обраћали и пензионери чија пензија не прелази износ од 30.000,00 динара а који нису добили обећани пакет помоћи. Упућивани су да се обрате кризним штабовима локалних самоуправа ради добијања информације о очекиваном времену достављања пакета. Пензионери који су тражили информацију о томе коме да се обрате ради добијања помоћи при набавци намирница упућивани су на волонтерске центре при јединицама локалне самоуправе.

Грађани су се притуживали и на неблаговремено поступање Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање и то организационих јединица Фонда ПИО ради поступања по захтевима грађана и поступања по налозима из другостепених решења Фонда ПИО, као и Дирекције Фонда ПИО ради одлучивања о жалбама изјављеним против првостепених решења. Поред тога, грађани су указивали на немогућност остваривања права на пензију у пуном обиму, јер су им недостајали подаци о стажу, зарадама и накнадама зарада за поједине периоде, због чега је њихов материјални положај био посебно отежан.

Заштитник грађана је примио притужбу којом је указано на тешку ситуацију у којој се налази породица притужилце којој није исплаћена новчана социјална помоћ, иако је решење донето 26. марта 2020. године, те да у надлежном Центру за социјални рад није могла да добије било какву конкретну информацију и да је упућена да се обрати Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања. Поступајући по наводима из притужбе, Заштитник грађана је затражио изјашњење од надлежног Центра за социјални рад у Нишу.

Поступајући по притужбама грађана, Заштитник грађана је покренуо поступке према Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање због непоступања овог органа по захтеву за старосну односно породичну пензију. Поступци су у току.



## 6. САРАДЊА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

### **Међународна сарадња**

Током ванредног стања, Заштитник грађана је наставио редовну праксу међународне сарадње са омбудсманима из земаља региона, Европе и Евроазијске алијансе путем видео конференција.

У периоду од 10. априла до 12. маја 2020. године, одржане су четири видео конференције у којима су учествовали заштитник грађана Зоран Пашалић и његови заменици, а које су у већини случајева биле посвећене заштити људских и мањинских права, посебно права осетљивих група (старије популације, деце, миграната, особа са инвалидитетом и лица лишених слободе) и изазовима у раду са којима се институције омбудсмана свакодневно сусрећу након проглашења пандемије COVID-19. Одвојене видео конференције су одржане са високом повереницом за људска права Русије, колегама из региона - омбудсменом за људска права Босне и Херцеговине и заштитником људских права и слобода Црне Горе, Евроазијском алијансом омбудсмана поводом обележавања 75 година победе у Другом светском рату и омбудсманима држава чланица Европске уније и држава чланица које су у процесу приступања Европској унији у организацији омбудсманке ЕУ.

### **Медијска видљивост Заштитника грађана**

У периоду ванредног стања, медији су редовно извештавали о активностима Заштитника грађана за време ванредног стања, објављивали саопштења и изјаве заштитника грађана Зорана Пашалића. О раду Заштитника грађана објављено је укупно 117 текстова и прилога у штампаним и електронским медијима са националном покривеношћу. У штампаним медијима објављено је 45 текстова, од чланака у којима се само спомиње у одређеном контексту до саопштења, изјава, апела и интервјуа. Највише текстова је објављено у листу Данас и Политика. Објављена су 72 телевизијска прилога, који укључују изјаве, саопштења и информације. Заштитник грађана, Зоран Пашалић, гостовао је 12 пута у телевизијским програмима, највише на РТС-у. На сајту и подсајтовима Заштитника грађана објављено је преко 60 текстова који су пратили активности заштитника грађана у ванредном стању. Осим наведених медија, вести о активностима институције Заштитника грађана објављивали су и локални медији, као и портали.

## 7. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕПОРУКЕ

Ограничење остваривања људских права мора да буде законито, да има легитимни циљ, да је сразмерно постигнутом циљу и привременог карактера. Заустављање ширења инфекције представља легитиман циљ, међутим као спорно може да се појави питање сразмерности ограничења људских права мерама које су прописивале државе чланице Савета Европе и циљу који је постигнут.

Имајући у виду изјаве стручне јавности да опасност од ширења заразне болести COVID-19 није прошла, да постоји ризик од поновног ширења болести и угрожавања здравља становништва, ризик од појаве нових врста заразних болести, проблема са којима су се грађани суочавали приликом остваривања права током ванредног стања и на које је указано у овом извештају, Заштитник грађана истиче да је потребно да надлежни органи предузму све потребне мере и радње ради унапређења свог рада и остваривања права грађана у оваквим и сличним ситуацијама које се могу догодити.

У том циљу, Заштитник грађана сматра потребним да надлежни органи јавне власти сачине план рада и начина пружања услуга грађанима у ванредним околностима, установе метод неометане и ефикасне сарадње и комуникације између надлежних органа, као и план информисања грађана о мерама и начину остваривања права и услуга. У случају оваквих или сличних ситуација целисходно би било да надлежни органи јавне власти:

- Пре доношења мера којима се ограничавају људска права изврше процену потреба и специфичности осетљивих друштвених група, као и анализу утицаја мера на остваривање права ових група (деца, деца са сметњама у развоју, хронични болесници, старије особе, особе са инвалидитетом, становници неформалних ромских насеља, жене, бескућници, жртве насиља у породици, лица лишена слободе и мигранти);
- Приликом доношења мера којима се ограничавају људска права консултују Заштитника грађана и организације цивилног друштва које се баве правима осетљивих друштвених група ради процене утицаја хитних мера на ове друштвене групе;
- Уведу афирмативне мере које би компензовале ограничења у остваривању права одређених друштвених група;
- Обезбеде да службеници органа јавне власти буду правовремено упознати са прописима који се примењују за време ванредног стања и да поступају у складу са њима како би сваки грађанин остварио исто право без обзира са којим службеником је у контакту и на ком месту;
- Обезбеде појачани инспекцијски надзор нарочито у области радних односа и социјалне заштите;
- У ситуацији када у управним поступцима престану да теку рокови за поступање и одлучивање због увођења ванредног стања, предвиде изузетке од тог правила, за случајеве у којима би прекид поступка могао да доведе до угрожавања живота и/или здравља грађана или им проузрокује знатну имовинску штету;
- Обезбеде бољу, бржу и ефикаснију комуникацију и координацију унутар и између

органа јавне власти, посебно приликом издавања дозвола за кретање током забране кретања, како би грађанима правовремено и тачно биле пружене неопходне информације и услуге, укључујући и именоване контакт особе са комуникацију и координацију са органима јавне власти;

- Пруже грађанима, посебно онима из осетљивих друштвених група, потпуне и разумљиве информације како приликом непосредног обраћања грађана тако и посредством средстава јавног информисања јер се тиме предупредује ширење страха и панике код грађана;
- Континуирано раде на унапређењу комуникације са грађанима, пре свега увођењем довољног броја телефонских линија, редовном комуникацијом путем електронске поште и предузимањем других мера које сматрају неопходним;
- Редовно ажурирају званичне интернет презентације посебно истичући најважније информације и контакт податке у циљу благовременог информисања грађана, као и уводећи посебну рубрику у којој би правовремено давали одговоре на упућена питања грађана у вези са остваривањем права у конкретним околностима;
- Информације о мерама заштите на интернет страницама прилагоде посебно осетљивим категоријама грађана (особе са инвалидитетом, националне мањине).

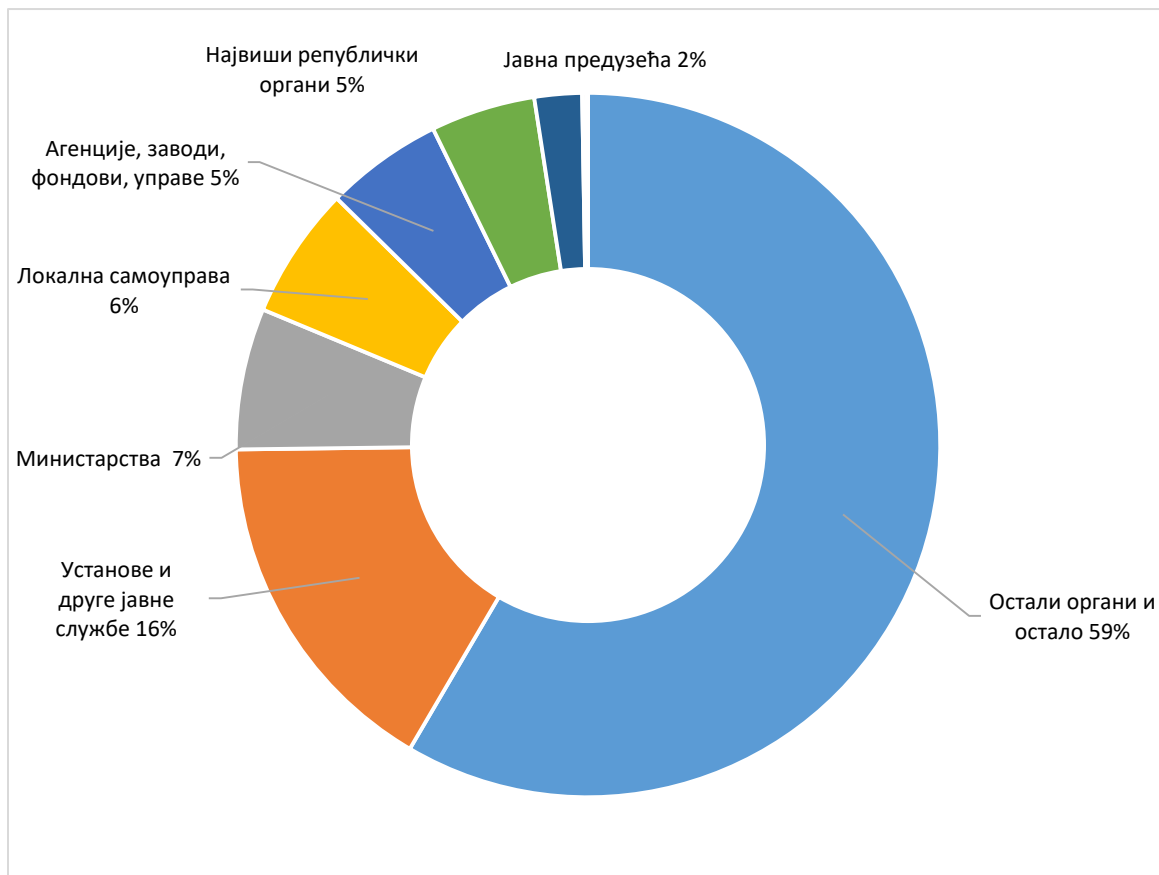
## 8. ОСНОВНИ СТАТИСТИЧКИ ПРЕГЛЕД

Табела 1 - Подаци о обраћањима грађана

Врсте обраћања	Број
Број телефонских контаката са грађанима	3673
Број притужби	806
Број обраћања грађана која немају карактер притужби	223
<b>Укупан број обраћања грађана</b>	<b>4.702</b>

### КЛАСИФИКАЦИЈА ОБРАЋАЊА ПРЕМА ОРГАНИМА НА ЧИЈИ РАД СЕ ОДНОСЕ

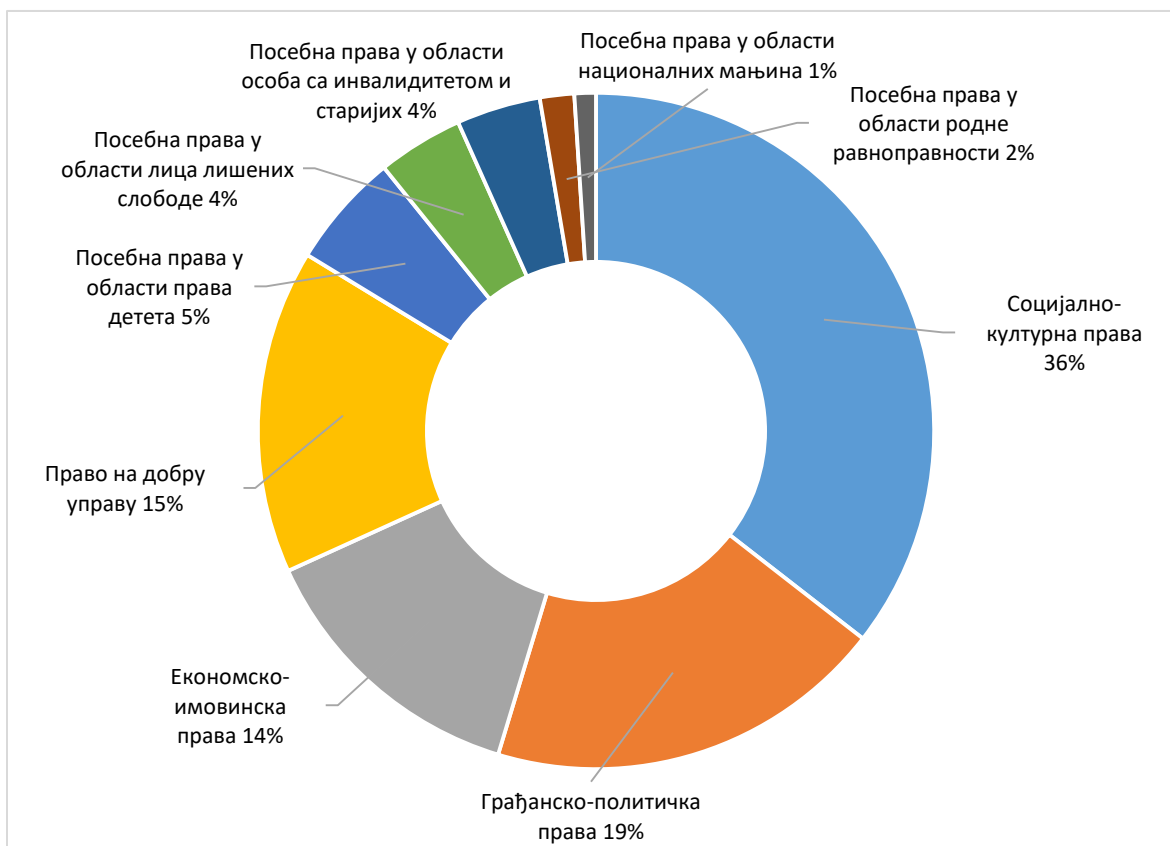
Графикон 1- Преглед органа и организација на чији су се рад грађани притуживали у обраћањима Заштитнику грађана<sup>33</sup>



<sup>33</sup> Графикон 1 се односи на укупан број обраћања грађана Заштитнику грађана.

## КЛАСИФИКАЦИЈА ОБРАЋАЊА ПРЕМА ПОВРЕЂЕНИМ ПРАВИМА

Графикон 2 –Класификација обраћања према повређеним правима<sup>34</sup>



## КЛАСИФИКАЦИЈА ПРИТУЖБИ ПРЕМА ОБЛАСТИМА И РЕСОРИМА РАДА

Табела 2 - Број предмета<sup>35</sup> разврстаних по областима рада са процентом у односу на укупан број предмета

Област рада Заштитника грађана	Број	Процент
Област социјалних и културних права	211	26.19%
Област економских и имовинских права	187	23.20%
Област грађанских и политичких права	177	21.96%
Права детета	75	9.31%
Права особа са инвалидитетом и старијих лица	53	6.57%
Права лица лишених слободе	48	5.96%
Родна равноправност и права ЛГБТИ особа	19	2.36%
Права припадника националних мањина	6	0.74%
Остало	30	3.72%

<sup>34</sup> Графикон 2 се односи на укупан број обраћања грађана Заштитнику грађана.

<sup>35</sup> Под предметом се подразумевају предмети произашли из поступања по притужбама и по сопственим иницијативама у појединој области/ресору.

<b>УКУПНО ОДЕЉЕЊА</b>	<b>806</b>	<b>100%</b>
-----------------------	------------	-------------

Напомена: У Табели 4 под „Остало“ наведени су предмети који се односе на притужбе на рад независних државних органа, служби безбедности и области које нису евидентирани по постојећој подели.

**Табела 3 - Број предмета<sup>36</sup> разврстан по ресорима са процентом у односу на укупан број предмета**

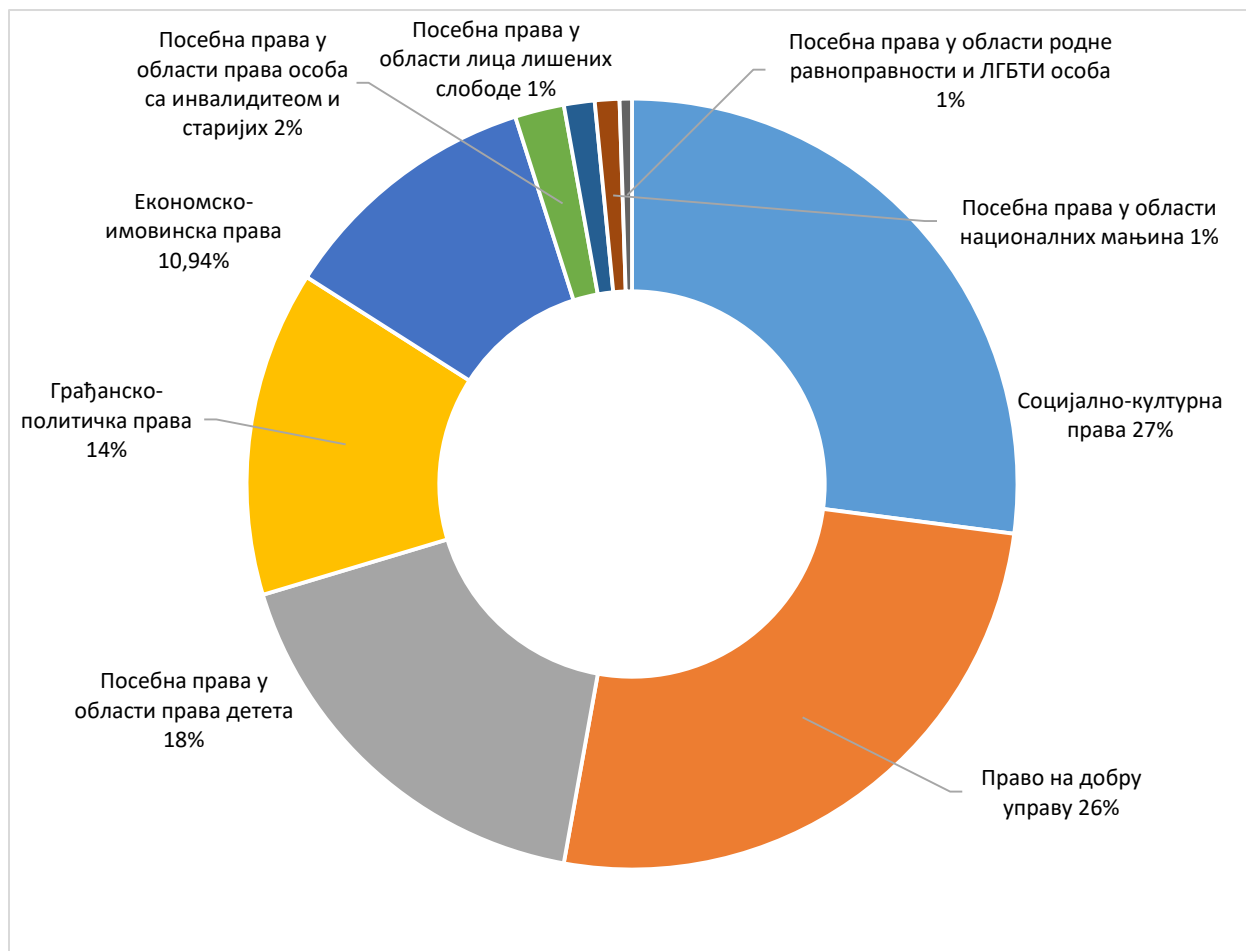
<b>Ресор рада Заштитника грађана</b>	<b>Број</b>	<b>Процент</b>
Рад и радни односи	124	15.38%
Права детета	75	9.31%
Здравље	68	8.44%
Заштита потрошача	59	7.32%
Права лица лишених слободе	48	5.95%
Пензијско и инвалидско осигурање	44	5.46%
Правда и правосуђе	42	5.21%
Локална самоуправа	36	4.47%
Права старијих	33	4.09%
МУП - Управни послови	31	3.85%
Социјална заштита	30	3.72%
Независни државни органи и тела	29	3.60%
Енергетика и рударство	24	2.98%
Катастар непокретности	20	2.48%
Права особа са инвалидитетом	20	2.48%
Привреда	17	2.11%
Родна равноправност	16	1.98%
МУП - Полицијски послови	15	1.86%
Финансије	14	1.74%
Државна управа	13	1.61%
Образовање, просвета и наука	11	1.36%
Заштита животне средине	7	0.87%
Права припадника националних мањина	6	0,74%
Пољопривреда	5	0.62
Грађевинарство и инфраструктура	4	0.50%
Права ЛБТИ особа	3	0.37%
МУП - Радни односи	2	0.25%
Одбрана	2	0.25%
Спољни послови и дијаспора	2	0.25%
Српски језик и ћирилица	2	0.25%
Нове правосудне професије	1	0.12%
Саобраћај и саобраћајна инфраструктура	1	0.12%

<sup>36</sup> Под предметом се подразумевају предмети произашли из поступања по притужбама и по сопственим иницијативама у појединој области/ресору.

Елементарне непогоде	1	0.12%
Послови безбедности	1	0.12%
<b>УКУПНО РЕСОРИ</b>	<b>806</b>	<b>100%</b>

## КЛАСИФИКАЦИЈА ПРИТУЖБИ ПРЕМА ПОВРЕЂЕНИМ ПРАВИМА

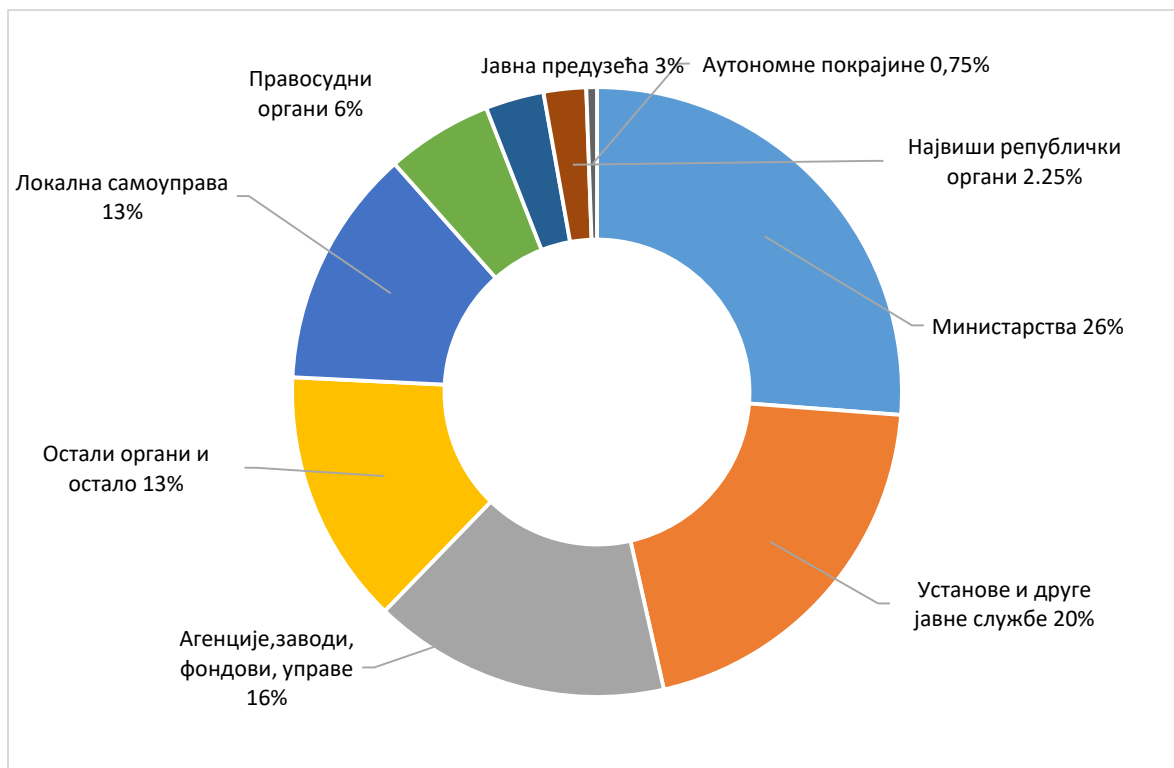
Графикон 3- Класификација притужби према повређеним правима<sup>37</sup>



<sup>37</sup> Графикон 3 се односи на број притужби упућених Заштитнику грађана.

КЛАСИФИКАЦИЈА ПРИТУЖБИ ПРЕМА ОРГАНИМА  
НА ЧИЈИ РАД СЕ ОДНОСЕ

Графикон 4 - Притужбе према различитим органима и организацијама  
на чији рад се грађани притужују<sup>38</sup>



<sup>38</sup> Графикон 4 се односи на број притужби упућених Заштитнику грађана.