

**Polgári jogvédő**  
**2011. ÉVI RENDES JELENTÉSE**

**Belgrád**  
**2011**

## *Tartalom*

---

Belgrád.....	1
2011.....	1
SAŠA JANKOVIĆ POLGÁRI JOGVÉDŐ BEVEZETŐJE ÉS A JELENTÉS ÖSSZEFOGLALÓJA .....	5
R Ö V I D Í T É S E K.....	15
I. B E V E Z E T Ő.....	17
1.1. A POLGÁRI JOGVÉDŐ (Ombudsman) MUNKÁJÁNAK JOGI KERETE ÉS HATÁSKÖRE.....	17
1.1.1. A Polgári jogvédő munkájának jogi kerete.....	17
1.1.2. A Polgári jogvédő munkájának hatásköre.....	17
1.1.3. A Polgári jogvédő munkájához szükséges jogi keret módosításának szükségessége .....	19
1.2. a Polgári jogvédő kapacitásának és hozzáférhetőségének növelése A 2011. évben .....	21
1.2.1. Helyi irodák alapítása Preševóban, Bujanovban és Medveđában .....	21
1.2.2. A Polgári jogvédő elektronikus hozzáférhetősége .....	23
1.2.3. A Polgári jogvédő intézménye kapacitásainak erősítését és promócióját célzó projektek .....	23
II Á T T E K I N T É S.....	25
T E R Ü L E T E K / O S Z T Á L Y O K S Z E R I N T.....	25
2.1. A SZABADSÁGUKTÓL MEGFOSZTOTT SZEMÉLYEK JOGAI VÉDELME TERÜLETE .....	25
2.1.1. A probléma leírása a szakterületen a Polgári jogvédő hatáskörének szempontjából.....	25
2.1.2. Statisztika a polgárok panaszairól a szabadságuktól megfosztott személyek jogainak területén.....	26
2.1.3. A 2011-ben elért eredmények a szabadságuktól megfosztott személyek jogainak terén.....	29
2.1.4. Nemzeti mechanizmus a tortúra megelőzésére.....	42
2.2. A NEMZETI KISEBBSÉGEK NEMZETI JOGAINAK VÉDELME.....	45
2.2.1. A szakterület problémáinak leírása a Polgári jogvédő hatáskörének szempontjából.....	45
2.2.2. Statisztika a polgárok panaszairól a nemzeti kisebbségek jogainak védelmére vonatkozó területen .....	47
2.2.3. A nemzeti kisebbségek jogai védelmének területén 2011-ben elért eredmények.....	48

2.3. A GYERMEKEK JOGAI .....	52
2.3.1. A szakterületen jelentkező probléma leírása a Polgári jogvédő hatáskörének szempontjából.....	52
2.3.2. A polgárok panaszainak statisztikája a gyermekek jogának területén.....	54
2.3.3. A 2011. évben elért eredmények a gyermek jogainak területén .....	58
2.4. A NEMEK KÖZÖTTI EGYENJOGÚSÁG .....	64
2.4.1. A szakterület problémáinak leírása a Polgári jogvédő szempontjából.....	64
2.4.2. A nemek közötti egyenjogúság és az LGBT jogainak területén benyújtott panaszokkal kapcsolatos munka statisztikai áttekintése.....	69
2.4.3. A nemek közötti egyenjogúság területén a 2011. évben elért eredmények ...	70
2.5. A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK JOGAI.....	74
2.5.1. A probléma taglalása sajátos területen a polgári jogvédő szemszögéből .....	74
2.5.2. A fogyatékossgal élők jogainak területén benyújtott panaszok statisztikai áttekintése.....	79
2.5.3. A 2011. évben elért eredmények .....	81
2.6. A JÓ KÖZIGAZGATÁS.....	82
2.6.1. Emberi jogi, állami közigazgatási, helyi önkormányzati, helyi önkormányzatokra rábízott teendők és Kosovo és Metohija reszort.....	82
2.6.2. Tanügyi és tudományos, ifjúsági és sport, művelődési, tájékoztatási és információs társadalom és szellemi vagyon reszort.....	86
2.6.3. Munkaügy .....	89
2.6.4. Szociális védelem reszort .....	93
2.6.5. Egészségügyi reszort.....	100
A panasztevő.....	107
2.6.8. Külügy .....	130
2.6.11. Adóhatóság .....	145
2.6.12. Mezőgazdaság, kereskedelem, erdő- és vízgazdaság, környezetvédelem, infrastruktúra, energetika és bányászat, közlekedés és hidrometeorológia, árutartalékok területe .....	148
2.6.13. Pénzügy, gazdaság és vidékfejlesztés, privatizáció, vagyönügyi igazgatóság, Országos Foglalkoztatási Szolgálat, csödeljárás és Közbeszerzési Igazgatóság.....	151
A polgárok pénzbeli juttatásra való jogaival kapcsolatos pontatlan adatok közlése, valamint a munkában felmerült hiányosságok ki nem küszöbölése .....	151
2.7. A JÓ KORMÁNYZÁS TERÜLETÉRE VONATKOZÓ PANASZOK STATISZTIKÁJA .....	152
III A POLGÁRI JOGVÉDŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSE .....	156
3.1. A közhatalóságokkal való együttműködés .....	156
3.2. A civil társadalommal és a tudományos özősséggel való együttműködés ....	159

3.3. NEMZETKÖZI EGYÜTTMŰKÖDÉS ÉS PROJEKTUMOK .....	160
3.3.1. A Polgári jogvédőnek, mint nemzeti intézménynek, az emberi jogok védelmére és előmozdítására irányuló tevékenysége (NHRI).....	161
3.3.2. Projektumok.....	162
3.3.3. Nemzetközi összejövetelek szervezése és az azokon való részvétel.....	163
3.4. a MÉDIÁKKAL VALÓ EGYÜTTMŰKÖDÉS.....	164
IV ZÁRÓ MEGJEGYZÉSEK.....	166
4.1. A PANASZOK TELJES SZÁMA, VALAMINT JOGSÉRTÉS SZERINTI BESOROLÁSUK.....	166
4.2.1. A polgári jogvédő ajánlásai.....	176
4.2.2. Törvényalkotási indítványok.....	183

# SAŠA JANKOVIĆ POLGÁRI JOGVÉDŐ BEVEZETŐJE ÉS A JELENTÉS ÖSSZEFOGLALÓJA<sup>1</sup>

Tisztelt!

Önök előtt áll a Polgári jogvédő 2011. évi jelentése, utolsó alkalommal ötéves megbízási időm alatt.

Ez a jelentés a törvénnyel összhangban a Nemzetgyűlésnek, más szervezeteknek és szervezeteknek, a médiának, a szakmai és a széleskörű nyilvánosságnak adatokat szolgáltat a szervnek az elmúlt időszakban folytatott tevékenységeiről; tájékoztat az államigazgatási szervek, a Szerb Köztársaság vagyoni jogainak és érdekeinek védelmében illetékes szerv, továbbá a nyilvános meghatalmazásokkal megbízott egyéb szervek és szervezetek, vállalatok és intézmények (a továbbiakban: hatósági szervek) munkájában észlelt fogyatékokokról, valamint javaslatokat tesz a polgárok helyzetének javítására a hatósági szervekkel való viszonyait illetően.

Noha Szerbia az emberi jogok védelmére szerteágazó jogi keretet hozott létre, nagy az ellentét a magas normatív szabványok és a gyakorlat között. Hiányzik az emberi jogok tiszteletben tartásának kultúrája, s a hatósági szervek nem tartják be kellő képen a „a jó igazgatás” elveit. Másrészt, növekvő félben van azon informált polgárok száma, akik kérik jogaik érvényesítését, és mind gyakrabban fordulnak a független ellenőrző szerekhez, mint a Polgári jogvédő. A Polgári jogvédőhöz való fordulók száma több mint 40%-ban megnőtt az előző évhez képest!

Egyes területeken az emberi jogok érvényesítése fejlesztésének tekintetében pozitív elmozdulások észlelhetők, csökkent az erőszakkal szembeni intézményes és polgári tolerancia, fejlődött a regionális együttműködés, végre létrejöttek a restitúcióhoz szükséges normatív feltételek, kifejezettebb a nők közéleti részvétele és a formális garancia, az egyenjogúság, és a magánéletre való jog (noha az Alkotmánybíróság márt több mint egy éve nem nyilatkozott a Polgári jogvédő és a biztos által javasolt, a közérdekű információkról és a személyes adatok védelméről szóló törvényjavaslat, valamint az elektronikus kommunikációról szóló törvény és a katonai biztonsági szolgálatokról szóló törvény egyes adatainak alkotmányosságáról). E mozgások azonban közlelről sem elegendőek ahhoz, hogy a polgárok törvénytelen és szabálytalanságok kiváltotta elégedetlenségét feloldják. E jelenségek számos helyen korrupció, pártoskodás, felelőtlenség, szervezetlenség, szakszerűtlenség formájában nyilvánulnak meg, úgyszintén nagy az érdektelenség a polgárok érdekeit szolgáló

---

<sup>1</sup> A jelentésben foglalt, nyelvtanilag és nemileg meghatározott szavak egyaránt vonatkoznak mindkét nem hozzátartozójára.

közérdekű teendők és közmegbízások a törvénnyel összhangban és szellemében való ellátására.

Különösen nehezítő körülmény a súlyos gazdasági helyzet, a növekvő szegénység és munkanélküliség, hiszen ezek a legnagyobb számú gazdasági, szociális és kulturális jogokat csupán „papíron való jogokká” változtatják. A többség előtt ismeretlen, hogy a jogállam e jogokat a „lehető legnagyobb mértékben” köteles biztosítani, ami a gyakorlatban szinte semmit sem jelent, s ezért egyes jogrendszerek sokáig nem is tartották őket valós jogoknak. E jogokat formálisan főleg egyetlen közigazgatási szerv sem szegi meg, ám a polgárok nagy száma meg van fosztva ezektől, nem tudja őket érvényesíteni. A gazdagság skálájának ellenkező részéről érkező, kevésbé számos, de annál erőszakosabb módon felmerülő példák a polgároknak a szociális igazságtalanság szembeni szubjektív érzékelését még inkább kifejezésre juttatják.

A Polgári jogvédő kötelességének természetéből adódóan, e jelentés mégis inkább a problémákkal, mint a haladással foglalkozik majd.

### *A tevékenységekről*

A 2011. évben folytatódott a Polgári jogvédő tevékenységeinek száma és kerete továbbra is növekedett. A polgárokkal 12.130 kapcsolatot jegyzetünk (2010-ben 8.553 kapcsolat valósult meg), a polgárok 3.428 formális panaszt nyújtottak be (2010-ben 2.647 volt), a Polgári jogvédő 212 eljárást indított meg saját kezdeményezésére (2010-ben 90 volt). 2.546 eljárást zártak le (2010-ben 2.363 volt), 1084 új eljárást kezdeményeztek a közigazgatási szervek munkájának ellenőrzésére (2010-ben 930 volt) és 214 egyedi ajánlatot tettek (2010-ben 152 volt). A hatósági szervek a fogyatékoságokat az eljárás folytatása során 218 esetben (2010-ben 308 volt) küszöbölték ki (úgy hogy nem volt szükség az ajánlatokra).

**1. táblázat Az összes kapcsolat a polgárokkal 2010-ben és 2011-ben**

S. sz.	A Polgári jogvédőnek a polgárokkal megvalósított kapcsolatai - 2010-2011.	2010.	2011.	Növekedés %
1.	Átvett panaszok	2649	3640	37,41
2.	Átvett törvénykezdeményezések	75	101	45,97
3.	Beszélgetésre fogadott polgárok	2865	4182	34,67
4.	Telefonbeszélgetések a polgárokkal	5058	7312	44,56
5.	A polgárok, panaszon kívüli különféle beadványai	571	547	-4,20
<b>Összesen</b>		<b>11.218</b>	<b>15.782</b>	<b>40,68</b>

A kapcsolatok, a panaszok és a megindított eljárások számának a befejezett eljárások számánál sokkal gyorsabb növekedése sajnos az előző évi jelentésben kifejtett

állítást bizonyítja, a szerint a jelen szerv befogadóképessége a jelenlegi normatív és valós viszonyok között elérte a maximumot, ám a polgárok szükségletei és elvárásai továbbra is növekednek. Ez a jelenség az intézménynek a rábízott feladatok és a polgárok erőteljes elvárásainak súlya alatti összeomlásával fenyeget, hiszen a feladatokat nem képes mindig véghezvinni.

Ezért feltétlenül szükséges, hogy a Nemzetgyűlés a Polgári jogvédő munkájához szükséges törvényes keretet előmozdítsa és a szerv szakszolgálat kapacitásának megnövelését lehetővé tegye. Még jobb lenne, természetesen, ha a hatalmi szervek munkamódjukat megváltoztassák, hogy a polgároknak ne is kelljen panaszt emelni munkájuk ellen. Ennek bekövetkezése azonban a néhány elkövetkező jelentési időszakban nem várható el, hiszen az emberi jogok és általában a polgári jogok tiszteletben tartásának kultúrája máról holnapra nem valósulhat meg.

A Polgári jogvédő Szerbia szerte nagyobb mértékben való hozzáférhetőségének eredményeképpen lényegesen megnőtt a kapcsolatok és a panaszok száma. Tíz város és község könyvtárában megnyíltak e szerv „elektronikus” irodái a Norvég Királyság támogatásának köszönhetően. Palánka, Šid, Užice, Kruševac, Novi Pazar, Prijepolje, Svilajnac, Bor, Dimitrovgrad és Leskovac polgárai a könyvtárosok közreműködésével internet útján, audio - vizuális kapcsolattal beszélgethetnek a Polgári jogvédő fogadóirodájának munkatársaival, és szükség esetén panaszt nyújthatnak be, amelyet a szerv székhelyébe továbbítanak. A polgárokkal folytatott effajta igen gazdaságos és többszörösen hasznos, teljesen eredeti kommunikáció kiérdemelte számos nemzetközi és hazai szereplő dicséretét, valamint a Szerb Könyvtárosok Egyesületének évi díját. Az Egyesült Nemzetek Szervezetének támogatásával megnyíltak a Polgári jogvédő irodái Preševóban, Bujanovácban és Medvedában, összesen két foglalkoztatottal. Hetente két-két napot dolgoznak Preševóban, Bujanovácban és Medvedában.

A Polgári jogvédő, helyettesei, és a szakszolgálat munkatársai 2011-ben Szerbiában több mint 100 várost és községet látogattak meg, ellenőrző, megelőző és edukációs tevékenységeket látva el.

A Szerb Köztársaság egy részében, Kosovo és Metohija (KM) Tartományban a Polgári jogvédőnek nincs lehetősége hatáskörét az Alkotmányban és törvényben előírt módon érvényesíteni. A Biztonsági Tanács 1244-es (1999) számú határozata 11(j) operatív bekezdésével összhangban az UNMIK köteles az emberi jogokat megvédeni és fejleszteni Kosovo és Metohijában. A hozzáférhető információk szerint és a panaszok alapján a KM-ben élő polgárok, különösen az enklávékban élő nem albán nemzetiségűek, a zajló politikai folyamatok túsza, és a mai Európa egyéb területein példátlan és felfoghatatlan jogsértésekkel szembesülnek.

A Polgári jogvédő egy anya panasza szerint járt el, mert gyermekét volt házastársa, a gyermek apja elvette tőle és Kosovo és Metohija területére vitte. A Bíróság a gyermeket jogerősen az anyának ítélte oda, az apát teljes egészében megfosztotta szülői jogától, a gyermekre és az anyára vonatkozó erőszakvédelmi intézkedéseket szabtak ki rá; az apa ellen vizsgálati fogságot rendeltek el a büntető eljárásban és

köröző levelet adtak ki; kényszervégrehajtásra vonatkozó végzéseket is hoztak. A Szerb Köztársaság állami szerveinek vannak gyanújelei, hogy a gyermek és apja hol tartózkodnak Kosovo és Metohija területén, ám egyetlen szerv, így a Polgári jogvédő sem biztosíthatja a jogerős és végrehajtható bírósági határozat végrehajtását.

A Polgári jogvédő több mint 40 kezdeményezést tett a polgárok jogainak érvényesítését akadályozó törvények és egyéb jogszabályok módosítására. Sajnos, csupán három módosító javaslat került elfogadásra, mind a háromnak több tízezer polgár, mi több az egész társadalom számára közvetlen létfontosságú jelentősége van.

A Polgári jogvédő *Az idős személyek elhelyezésére szolgáló szociális gondozó központokban lebonyolított ellenőrzésekről szóló külön jelentést*<sup>2</sup>, tett közzé, 13 szociális gondozó központban, gerontológiai központban és nyugdíjasok és idősek otthonában uralkodó helyzet felmérését követően. Kezdeményezték a bank- és pénzügyi szolgáltatások nehéz hozzáférhetősége problémájának megoldását a fogyatékkal élő személyek számára.

A Polgári jogvédő véleményével támogatta a Nemzetgyűlés előtt a Nemzetgyűlés összetételében kevésbé képviselt nem legalább egyharmadának biztosítására vonatkozó törvény módosítását. Két külön jelentés került közzétételre a nemek egyenjogúságának terén: <http://www.zastitnik.rs/index.php/lang-sr/component/content/article/773> *Külön jelentés a nők elleni erőszak szerbiai helyzetéről*<sup>3</sup> és *A LGBT populáció Szerbiában – az emberi jogok helyzete és társadalmi helyzetük*<sup>4</sup>.

Tovább folyik a munka A gyermekjogokról szóló törvénytervezet előkészítésén, de még rengeteg munka van hátra. A gyermekkoldulásnak és a gyermekek erőszaktól való védelmének szentelt két külön jelentést dolgoztak ki 2011-ben<sup>5</sup>. A Polgári jogvédő ifjú tanácsadói panel az iskolai erőszakról szóló kutatást végzett, első ilyen fajta kortárskutatást, amelyet a Polgári jogvédő közzétett és bemutatott.

Több mint 200 olyan fajta ellenőrzést bonyolítottak le, amelynek célja a nemzeti kisebbségek jogainak ellenőrzése volt, több tíz összejövettel tartottak meg a nemzeti kisebbségek nemzeti tanácsainak és egyéb mérvadó szerv és szervezet képviselőivel, s ebből következik, hogy a nemzeti kisebbségek védelmének meglévő túlméretezett normatív rendszere nem adott maradéktalan választ a Szerbiában uralkodó bonyolult etnikumközi viszonyokra, és nem eredményezett olyan gyakorlati intézkedésekkel, amelyek hatékonyan ösztönzik a kisebbségek társadalmi integrációját, valamint biztosítják a kisebbségi közösségek etnikai, nyelvi és kulturális sajátosságainak megőrzését. Ugyanakkor, problémák jelentkeznek olyan környezetekben, ahol az egyébként többségi szerb nemzet kisebbségben él, a cirill betű hivatalos használatban lévő írásként való használatának tekintetében pedig az egész ország területén vannak

---

<sup>2</sup> Hozzáférhető: <http://www.ombudsman.rs/attachments/Domovizastare.doc>

<sup>3</sup> <http://www.ombudsman.rs/index.php/lang-sr/component/content/article/1563>

<sup>4</sup> <http://www.ombudsman.rs/attachments/Izvestaj%20LGBT.doc>

<sup>5</sup> Gyermekkoldulás a Szerb Köztársaságban és Gyermekvédelem az iskolai erőszaktól

mulasztások. A problémák kezelésére tett ajánlatok kivételesen nehezen és nagy ellenállással valósulnak meg.

Rámutattak az állami szervek és testületek, valamint a vallási oktatást lebonyolítását szervező testületek munkájában előforduló problémákra, majd megfelelő ajánlatokat tettünk, ezekre viszont elmaradt a reakciójuk.

Az identitás megőrzésére való jogot különösen nehezen a romák érvényesítik, a rendkívül kedvezőtlen szociális-gazdasági helyzetük miatt. E szerv, az új belgrádi 72-es blokkban található illegális településen élő roma nemzetiségű polgárok kitelepítésére vonatkozó ajánlatával le szeretne volna állítani a jogszerűtlen és nem higiénikus települések ösztönszerű széttelepítésének gyakorlatát. Belgrád városa hamarosan helyesbítette mulasztásait és megközelítette a legmagasabb normákat, viszont a következő kitelepítés, amelyért beruházóként a Köztársaság felel, azonos problémákkal kezdődött.

Számos eljárás és ajánlat hozzájárult a nemzeti kisebbségekhez tartozók személyi nevük, nyelvük és írásuk szerint történő beírásra való jog érvényesítéséhez, így részben módosult a közigazgatási szerveknek a nemzeti kisebbségek nyelvének és írásának hivatalos használatára való jogával kapcsolatos gyakorlata, de különösen az anyakönyvi hivatalok gyakorlata a személyi névnek a nemzeti kisebbség nyelvén és írásán való beírásával kapcsolatban.

A Polgári jogvédő kezdeményezte A személyi igazolványról szóló törvény, valamint A lakcímről és a tartózkodási helyről szóló törvény módosítását, annak érdekében, hogy lehetővé tegyék az okiratok kiadását azon személyek számára, akiknek nincs lehetősége lakcímük bejelentésére. A szakegyesületekkel és mérvadó nemzetközi szervezetekkel és ügynökségekkel együttműködésben a nem peres eljárásról szóló törvény módosításával foglalkozott, hogy lehetővé tegye számukra azon tények bíróság előtti bizonyítását, amelyek az anyakönyvi bejegyzéshez szükségesek, így oldva meg a több ezer „jogilag láthatatlan” személy problémáját.

A tortúra és egyéb kegyetlen, embertelen vagy megalázó büntetések és eljárások elleni egyezményhez csatolt opciós protokollnak megfelelően, a Szerb Köztársaság 2011. július 28-án megállapította a nemzeti tortúramegelőző mechanizmusokat (NTM). Az Opciós protokoll megerősítéséről szóló törvény<sup>6</sup> szerint a nemzeti tortúramegelőző mechanizmusokra vonatkozó teendőket a Polgári jogvédő látja el, az első félévet a nemzeti tortúramegelőző mechanizmusok Szerbiában elfogadott bonyolult modell szervezésére és a szükséges előkészítő akciók végrehajtására használta ki. A Polgári jogvédő, új hatáskörének ellátása során különösképpen együttműködik a Vajdaság Autonóm Tartományi Ombudsmannal és 9 egyesülettel, ezekkel együttműködési egyezményt kötött meg a szabadságuktól megfosztott személyek helyzetének rendszeres figyelemmel kíséréséről egyez

---

<sup>6</sup> Szerbia és Montenegró Hivatalos Lapja – Nemzetközi szerződések, 16/2005. és 2/2006. sz. és a Szerb Köztársaság Hiv. Lapja – Nemzetközi szerződések, 7/2011. szám

területeken. Időközben 53 ellenőrző és megelőző célú látogatást tett azon intézményekben, ahol a szabadságuktól megfosztott személyeket helyezték el. Egyes olyan problémákat észleltek, amelyekkel az intézményekben elhelyezett mentális betegek szembesülnek, különösen a szabadságuk túlzott mértékű korlátozását és jogképességüktől való megfosztását illetően.

A Polgári jogvédő erőfeszítéseket tett a médiaszabadságok erősítésére a polgároknak az információra való jogaira vonatkozóan, újságírókkal és médiaegyesületekkel való állandó együttműködéssel, az újságírók és szerkesztők elleni olyan bűnüldözés megindításának a kezdetén való beavatkozással, amelyet közérdekű bizalmas dokumentum (viszont a közzétételéből eredő kár nem ismert) közzététele miatt indított meg az állam; a médiastratégia kidolgozásában való közreműködéssel és támogatásával; a kutatással foglalkozó újságírók védelméhez, az újságírói etika fejlesztéséhez való ragaszkodással; valamint az újságírók számára állandó hozzáférhetőségével.

A Polgári jogvédő fokozott figyelemmel kísérte az egészségbiztosításból eredő jogok érvényesítését az egészségügyi intézmények és illetékes állami szervek munkájának ellenőrzésével. Miután az előző jelentési időszakban szabálytalanságokat állapítottak meg az egyik nagyobb egészségügyi intézmény munkájában, az idejelenbeli időszakban egy klinikai központ és néhány kisebb egészségügyi intézmény munkáját ellenőrizték. A pótmunka szervezésében és végrehajtásában szabálytalanságokat és visszaéléseket állapítottak meg a betegek kárára, ennek nagy médiafigyelmet szenteltek, majd ajánlatokat tettek, melyek, a kezdeti ellenállást követően, a munka fejlesztését és a polgároktól való törvényellenes megfizettetések visszaadását eredményezte.

A Polgári jogvédő Belgrádban vendégül látta és a Fegyveres Erők Genfi Demokratikus Ellenőrzési Központjával együtt szervezte meg a Harmadik Nemzetközi Fegyveres Erők Ombudsmankonferenciát, melyen 48 hivatalos résztvevő volt 20 államból.

Az intézmény képviselői több mint 50 hazai és nemzetközi, emberi jogokkal foglalkozó szakmai összejövetelen vettek részt, a Polgári jogvédő pedig a nemzetközi szervezetek és külföldi kollégák meghívására több ízben átadta az ombudsman intézményének kiépítésében és munkájában szerzett tapasztalatait, melyek más országok segítségére is lehetnek.

A Polgári jogvédő az Egyesült Nemzetek Szervezetének genfi európai székhelyében átvette az „A” tanúsítványt az emberi jogokat védő és promoveáló nemzeti intézmény státusáról, e tanúsítvány 2015-ig fog tartani, ha csak valamilyen okból kifolyólag rendkívül vissza nem vonják. A Nemzeti Intézmények Nemzetközi Koordinációs Központja ezt a címet olyan szervnek adja meg, amely munkájának normatív kerete és gyakorlati eljárása a legnagyobb mértékben tesz eleget a „függetlenség” szabványának, az effajta nemzetközi dokumentumok legmértékesebb dokumentuma, a Párizsi Alapelvek szerint.

A Polgári jogvédő a 2011. évi tevékenységek végrehajtásáért „Az év személyisége” díjban részesült, amely díjat hagyományosan az Európai Biztonsági és Együttműködési Szervezet szerbiai Missziója ítéli oda, valamint a közérdekű információk szabad hozzáférhetőségére való jog érvényesítéséhez való külön hozzájárulásáért és munkája átláthatóságáért az illetékes hazai Biztos odaítélte elismerésben. A Polgári jogvédő kapta meg a Szerb Független Újságírók Egyesületének első tiszteletbeli tagsági könyvecskéjét. Az Első Európai Ház nem kormányzati szervezet Saša Jankovićnak, a Polgári jogvédőnek a „Leg európai” megnevezésű díját ítélte oda a Polgári jogvédő intézményét érvényesítő és fejlesztő projektért.

A felsorolt számos tanúsítvány és elismerés dacára, a szerv tevékenységei nem elégítik ki a szükségleteket, figyelemmel a hatalmi szervek jelenlegi munkamódjára és a polgárok jogaival szembeni viszonyulására, viszont nagy mértékben túlhaladják a szerv jelenlegi kapacitásait, valamint ahogyan azt a munka magasra emelt mércéi azt hosszú távon lehetővé teszik.

### ***A hatalmi szervek munkájában észlelt fogyatékoságok a polgárok jogainak tiszteletben tartását illetően***

A Polgári jogvédő e jelentési időszakban a hatalmi szervek leggyakoribb mulasztásait jegyezte:

- a polgárok törvényen alapuló kérelmeinek nem naprakész módon történő kezelése, aminek a következménye számos szavatolt jog megszegése, mint a jogorvoslatra való jog
- az anyagi jog nyilvánvaló téves alkalmazása, tudatlanságból vagy tudatosan, a polgárok legszélesebb körben való kárára
- az illetékes szervek jogerős határozatainak nem teljesítése és velük szembeni passzív viszonyulás, beleértve a polgárok jogait megállapító vagy legitim érdekeiket védő bíróságokat is
- a polgárok jogainak érvényesítését szükségtelenül megnehezítő célszerűtlen adminisztratív eljárások meghozatala és végrehajtása
- passzivitás a közmegbízások ellátásában a polgárok jogai és érdekei érvényesítésének és védelmének kárára
- a közmegbízások ellátásának szelektív megközelítése és a polgárokkal szembeni minden alap nélküli különböző viszonyulás, egyenjogúságuk kárára
- döntőbíráskodás a határozathozatalban (a világos és előre ismert munkaszabályok hiánya), a jogbiztonságra való jogosultság kárára
- formalizmus és “sablonyszerű” munka, amely során nem méltányolják a polgár konkrét jogi és tényszerű helyzetének sajátosságait, tehát célszerűtlen, igazságtalan és értelmetlen következményekkel jár.

Az összes felsorolt mulasztás a "jó közigazgatás" azon elveit szegi meg, amelyeket nagymértékben az általános közigazgatási eljárásnak törvényben megszabott elvei tartalmazzák és alapozzák meg, ám az adminisztráció ezekre leginkább, mint dekoratív, nem pedig kötelező és irányadó elvekre tekint.

Említettük már, hogy a polgárok nagy száma a gazdasági, szociális vagy kulturális jogok meg nem valósítása miatt emel panaszt, például az *igazságos* fizetésre, illetve munkabérre, vagy a *megfelelő* szociális juttatásokra a terheesség alatt és után<sup>7</sup>. Így, a dolgozó úgy ítéli meg, hogy a fizetése nem „igazságos”, hiszen nem képes abból megélni (vagy évekig meg sem kapja), az anya pedig úgy ítéli meg, hogy a gyermek utáni járandósága nem „felel meg” az objektív költségeinek. Nem eléggé ismert azonban, hogy ezek nem abszolút jogok, hanem az állam szavatolja őket „a létező erőforrások maximumáig”<sup>8</sup>. Ezért, a polgárok effajta panaszainak legtöbb esetében, noha a Polgári jogvédő maradéktalanul megosztja elégedetlenségüket, nem identifikálható konkrét hatalmi szerv, amelynek munkájában „mulasztás” állapítható meg, illetve, szabálytalanság vagy jogszerűtlenség a munkájukban.

A Polgári jogvédő nagyobb sikereket érhet el olyan helyzetekben, amikor a polgárok a „létező erőforrások” keretében lévő jogaik érvényesítése során olyan adminisztratív szabályokkal, eljárásokkal és gyakorlattal szembesülnek, amelyek a gyakorlatban megakadályozzák őket, megnehezítik számukra, vagy eltérítik őket jogaik érvényesítésétől.

*Példaként szolgálhat a törvényben előírt szabály, hogy a beteg számára csak az általa kiválasztott orvos írhat ki vényt, viszont nem a szakorvos, aki a beteget konkrétan kezeli. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a betegnek először a választott orvosnál kell bejelentkeznie, aki majd beutalja a szakorvoshoz, ahol a beteg ismét arra kényszerül, hogy bejelentkezzen, és a szakszolgálatra várakozzon. Miután a szakorvos kiírta a megfelelő terápiát, a betegnek ismét be kell jelentkeznie a választott orvosánál (gyakran a város másik részében, néha az ország másik részében, előfordulhat az is, hogy a beteg nehezen mozog), hogy az kiírja számára a szakorvos meghatározta gyógyszert. Az is gyakran előfordul, hogy a szakorvos kiírta gyógyszer nem található az egészségügyi biztosítás által jóváhagyott listán, tehát a beteg az egész körforgás megismétlésére kényszerül, vagy pedig a gyógyszertárban egyszerűen teljes áron megvásárolja az ajánlott gyógyszert, noha fizeti az egészségügyi biztosítást. A Polgári jogvédő kezdeményezte az egészségügyi miniszternél az adminisztratív procedúrák könnyítését, az Egészségügyi Minisztérium pedig megkezdte az intézkedések javaslatának kidolgozását, ennek megvalósítása az elkövetkező jelentési időszakban várható.*

Számos jog meg nem valósításának lehetséges okaként a növekvő problémák egyike jelölhető meg, az a tendencia, amely korlátozza az igazságszolgáltatás hozzáférhetőségét új feltételek bevezetésével és a bírósághoz való fordulás költségeinek megnövelésével, különösen olyan helyzetekben, amikor a díjmentes jogsegély nem érhető el azok számára, akiknek azt szánták. Az alkotmány mindenki

---

<sup>7</sup> A nemzetközi gazdasági, szociális és kulturális paktum 10. szakaszából.

<sup>8</sup> A nemzetközi gazdasági, szociális és kulturális paktum 2. szakaszából.

számára előírja a jogot, hogy a *független, pártatlan és törvénnyel már létrehozott bíróság igazságosan, ésszerű határidőn belül, nyilvánosan megvitassa és döntést hozzon jogairól és kötelességeiről*, s nem lenne szabad, hogy olyan feltételekkel terheljék, amelyek a gyakorlatban a szociálisan legveszélyeztetettebb polgárokat fosztja meg e joguktól. A hatékonyságot nem a munka terjedelmének csökkentésével kell elérni, hanem szervezettebb és színvonalasabb munkával. A Polgári jogvédő, beavatkozásával az utolsó pillanatban akadályozta meg, hogy a törvény módosításával a polgárok fellebbezéseiket ne nyújthassák be személyesen a bíróságon, csak ügyvédjük által. A törvény előkészítése során figyelmen kívül hagyták az alkotmányos rendelkezést, amely szerint *mindenkinek joga van a jogáról, kötelességéről, vagy törvényen alapuló érdekéről döntő határozat elleni fellebbezésre vagy egyéb jogeszközre*, továbbá a tényt, amely szerint az Alkotmány szavatolta jogok érvényesítéséhez nem szabhatók meg új feltételek. A jogrendszerbe azonban egyéb rendelkezések is bekerültek, ezek korlátozzák a polgároknak a bírósághoz való hozzáférhetőségét, vagy pedig akadályozzák érvényesítését.

### ***Javaslatok a polgárok helyzetének javítására a hatalmi szervekkel szemben***

A konkrét ellenőrzési eljárásokból, megelőző tevékenységekből és egyéb módon szerzett értesülésekből számos ajánlat következik a polgárok közigazgatási szervekkel szembeni helyzetének javítására. A jelentés, külön részében az ajánlatokat részletesen bemutatja, az összefoglalóban pedig kiemeli a legfontosabbakat és legjellegzetesebbeket. Ezek az új jogszabályok, stratégiai és egyéb dokumentumok előkészítésére és meghozatalára vonatkoznak; a meglévő jogszabályok és dokumentumok helyesebb alkalmazására, valamint az azokat alkalmazó intézmények és mechanizmusok kapacitásának kiépítésére és erősítésére. Szükséges:

- minden hatalmi szervben létre hozni a polgároknak a szervek munkájával kapcsolatos panaszait megvitató díjtalan és hozzáférhető belső mechanizmusokat, amelyek eljárásukat összehangolják a Polgári jogvédő gyakorlatával
- normatív és praktikus keretet kiépíteni a hatalmi szervekben dolgozók védelmére, akik jóhiszeműen rámutatnak a polgárok jogait és a közérdeket sértő szabálytalanságokra és jogszerűtlenségekre
- intézményes mechanizmust létrehozni a nemzetközi szervek és testületek határozatainak hatékony végrehajtására a polgároknak emberi jogaik megsértése miatt a Szerb Köztársaság ellen benyújtott egyedi folyamodványai szerint
- az oktatási programok módosításával, minden hatalmi szerv folyamatos munkájával, valamint a hivatalnokok és a polgárok edukációjával létrehozni a különbözőségek és az emberi jogok méltányolásának légkörét, amely a többi között elhárítja majd az emberi jogok védelmezőinek és az újságíróknak biztonságáról való gondoskodás szükségességét, és lehetővé teszi a LGBT személyek biztonságos gyülekezését
- kidolgozni és hosszú távú nyilvános vita útján ellenőrizni, fejleszteni és elfogadni A gyermekek jogairól szóló törvényt

- kidolgozni és alkalmazni a gyermekvédelmi nemzeti stratégiát az utcán élő vagy utcán dolgozó gyermekek védelmére („az utca gyermekei”)
- az oktatási intézményekben következetesen alkalmazni az oktatási intézményekben az erőszakra, bántalmazásra és elhanyagolásra való reagálás protokolljáról szóló szabályzatot, valamint a tanuló-áldozat támogatását, rehabilitációját és reintegrációját célzó intézkedéseket
- megállapítani a szülők/gondnokok külön anyagi segélyre és támogatásra való jogát, amíg közvetlenül gondoskodnak a gyermekről, akinek betegsége, fogyatéka vagy fejlődésében fennálló nehézségek miatt nélkülözhetetlen a szülői gondoskodás
- újra létrehozni a pszicho-fiziológiai és/vagy beszédzavarokkal küzdő gyermekek korábban elért magasabb szintű egészségvédelmét, amely az utóbbi időben csökkent
- folytatni a büntetőeljárásról szóló törvény módosításán folyó munkát, amely fejleszti a családi erőszak áldozatainak büntetőjogi védelmét és szigorítja az e terület büntetőpolitikáját
- fejleszteni a közszolgálatok és szavazóhelyek hozzáférhetőségét és megközelítését a fogyatékkal élő személyek számára
- meghozni a mentális egészségvédelmet átfogóan szabályozó törvényt
- szabályozni azon személyek egészség- és szociális védelmének nyújtását, akiket nem kell többé pszichiátriai kórházakban és intézményekben kezelni
- ösztönözni az idősek intézményen kívüli védelmére vonatkozó intézkedéseket, az otthoni ápolás és háztartási segítségnyújtás fejlesztésével (természetes környezetükből való kihelyezés nélkül)
- módosítani és kiegészíteni A nemzeti kisebbségek nemzeti tanácsairól szóló törvényt
- módosítani és kiegészíteni Az egyházakról és vallási közösségekről szóló törvényt
- szabályozni a vallási oktatás szervezésének nyitott kérdéseit és a hittanoktatók státusát
- módosítani A nyelv és írás hivatalos használatáról szóló törvényt
- kifejleszteni az intézkedéseket, amelyek a Közép-Szerbiában élő nemzeti kisebbségek számára identitásuk fejlesztésére és megőrzésére azonos lehetőségeket biztosítanak, mint amilyenekkel a Vajdaság AT-ban élő nemzeti kisebbségek rendelkeznek
- módosítani a peren kívüli eljárásról szóló törvényt, a „jogilag láthatatlanok” anyakönyvekbe való bejegyzésének lehetővé tétele céljából
- végrehajtani a gyakorlatban A romák helyzetének fejlesztésére vonatkozó stratégiát és kijelölni annak végrehajtását figyelemmel kíséző testületet

- erősíteni az Emberi és Kisebbségi Jogok, Államigazgatási és Helyi Önkormányzati Minisztérium Emberi és Kisebbségi Jogok Hivatalának káderkapacitáit
- létrehozni a rendőrségi előzetes letartóztatást ellenőrző rendszert és új létesítményeket kiépíteni a büntető szankciók végrehajtásának funkciójában, az elfogadott szabványok szerint.

Saša Janković, Polgári jogvédő

## R Ö V I D Í T É S E K

**AMO-** The Association of Mediterranean Ombudsmen/Mediterráneumi Ombudsmanok Egyesülete

**CCPR-** The Human Rights Committee UN/ az ENSZ Emberjogi Bizottsága

**CEB-** The Council of Europe Development Bank/az Európa Tanács Fejlesztési Bankja

**CERD-** The Committee on the Elimination of Racial Discrimination UN/az ENSZ Faji Diszkriminációt Kiküszöbölő Bizottsága

**CPT-** The European Committee for the Prevention of Torture and Inhuman or Degrading Treatment or Punishment/ Az Európa Tanács Kínzás és Embertelen vagy Megalázó magatartás megakadályozására vagy büntetésére alakult Európai Bizottság

**CRDA-**The Center for Research of Democratic Alternatives/ Központ a Demokratikus Alternatívák Kutatására

**CRONSEE-** The Children's Rights Ombudspersons Network in South and Eastern Europe/ Dél- és Kelet-Európai gyermekjogvédő ombudsman hálózat

**DCAF-** The Geneva Centre for the Democratic Control of Armed Forces/ Genfi Központ a Fegyveres Erők Feletti Demokratikus Ellenőrzéséért

**EAR-** The European Agency for Reconstruction/ Európai Újjáépítési Ügynökség

**ECRI-** The European Commission Against Racism and Intolerance/ Európai Rasszizmus- és Intolerancia-ellenes Bizottság

**ENOC-** The European Network of Ombudspersons for Children/ Gyermekjogi Ombudsmanok Európai Hálózata

**EOI-** The European Ombudsman Institute/Európai Ombudsman Intézet

**HRC-** The Human Rights Council UN/ ENSZ Emberi Jogi Tanács

**IAN-** The International Aid Network/ Nemzetközi Segélyhálózat

**ICC-** The International Coordinating Committee of National Institutions for the Promotion and Protection of Human Rights/Nemzetközi Koordinációs Bizottság a Nemzeti Emberi Jogi Intézményekre

**IOI-** The International Ombudsman Institute /Nemzetközi Ombudsman Intézet

**NHRI-** National Institution for Promotion and Protection of Human Rights/

Nemzeti Intézmény az Emberi Jogok Védelmére

**NPM-** The National Prevention Mechanism against Torture/ Nemzeti Megelőző Mechanizmus

**ODIHR-** The OSCE Office for Democratic Institutions and Human Rights/ az EBESZ Demokratikus Intézmények és Emberi Jogok Irodája

**OHCHR-** The Office of High Commissioner for Human Rights/az ENSZ Emberi Jogok főbiztosának Irodája

**PBILD-** The UN joint programme for Peacebuilding and Inclusive Local Development / ENSZ Program: "Kapacitások erősítése a béke fenntartására és inkluzív helyi fejlesztésre Dél-Szerbiában"

**SIDA-** The Swedish International Development Cooperation Agency/ Svéd Nemzetközi Fejlesztési Ügynökség

**UN WOMEN-** The United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women/ ENSZ Egység a nemi egyenjogúságra és a nők erősítésére

**UNDP-** The United Nations Development Programme/ ENSZ Fejlesztési Program

**UNICEF-** The United Nations Children's fund/ ENSZ Gyermekalap

**UPR-** The Universal Periodic Review/ Univerzális időszakos folyóirat

**USAID-** The United States Agency for International Development/ Amerikai Nemzetközi Fejlesztési Ügynökség

**VDS-** Szerbia Áldozat Egyesülete

**VSS-** Bíróság Főtanácsa

**GSA-** Gay Streigh Egyesület

**IKT-** információ-kommunikációs technológiák

**KPZ** - büntető - javító intézet

**LGBT-** lezbikus - géj - biszexuális - transz-nemű személyek

**MDRI-S-** Mentális Fogyatékkal élő Személyek Jogainak Kezdeményezése Szerbiában

**MODS-** Szerb Gyermekszervezetek Hálózata

**OEBS** (*eng.* OSCE)- The Organization for Security and Co-operation in Europe/Európai Biztonsági és Együttműködési Szervezet

**OZ** - kerületi börtön

**PS** - rendőrállomás

**PU** - rendőrkapitányság

**RZZO-** Köztársasági Egészségügyi Biztosítási Intézet

**RZS-** Köztársasági Statisztikai Hivatal

**RFPIO-** Köztársasági Nyugdíj- és Rokkantsági Biztosítási Alap

**SE** (*eng.* CoE)- Európa Tanács/ The Council of Europe

## I. B E V E Z E T Ő

### 1.1. A POLGÁRI JOGVÉDŐ (OMBUDSMAN) MUNKÁJÁNAK JOGI KERETE ÉS HATÁSKÖRE

#### 1.1.1. A Polgári jogvédő munkájának jogi kerete

A Szerb Köztársaság Polgári jogvédője független és önálló állami szerv, amelyet a Szerb Köztársaság jogrendszerébe 2005-ben A Polgári jogvédőről szóló törvény iktatott be<sup>9</sup> (a továbbiakban: Törvény), majd utólag a Szerb Köztársaság Alkotmánya<sup>10</sup> (a továbbiakban: Alkotmány) állapította meg. A Polgári jogvédő hatásköre, hogy a közigazgatási szervek munkájának törvényességét és szabályosságát ellenőrizze, a polgárok magán- és kollektív jogainak érvényesítésével kapcsolatban, valamint hogy a polgárok emberi és kisebbségi szabadságait és jogait védelmezze és fejlessze.

A Polgári jogvédő függetlensége az intézmény munkájára vonatkozó alapelvek egyike, amelyet az ombudsmanról szóló nemzetközi dokumentumokból vettünk át, és amely feltételezi, hogy a Polgári jogvédő szervezetileg és funkcionálisan külön áll a közigazgatási szervektől<sup>11</sup>, amelyek munkáját ellenőrzi. A függetlenségi elvből következik az önállósági elv, amely feltételezi, hogy a Polgári jogvédő a hatáskörébe tartozó teendőket önállóan látja el, illetve megtiltja, hogy bárki befolyást gyakoroljon munkájára és eljárására.

A Polgári jogvédőt a Nemzetgyűlés választja meg, és munkájáért, az alkotmány és a törvény szerint, a Nemzetgyűlésnek felel. A Polgári jogvédő az Alkotmány, a törvény, egyéb jogszabályok és általános aktusok, valamint a ratifikált nemzetközi szerződések és a nemzetközi jog általánosan elfogadott szabályainak keretében jár el.

#### 1.1.2. A Polgári jogvédő munkájának hatásköre

A Polgári jogvédő az államigazgatási szervek, a Szerb Köztársaság vagyonjogainak és érdekeinek jogvédelmére illetékes szervek, valamint egyéb szervek és szervezetek, a közmeghatalmazásokkal megbízott vállalatok és intézmények munkáját ellenőrzi. A Polgári jogvédőnek nincs meghatalmazása, hogy a

<sup>9</sup> Törvény a Polgári jogvédőről (a Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönye, 79/05. és 54/07. szám)

<sup>10</sup> Határozat a Szerb Köztársaság Alkotmányának kihirdetéséről, a Szerb Köztársaság Hivatalos Közlönye, 83/06. és 98/06. szám (Ötödik rész - A hatalom rendezése, 5. rész A Polgári jogvédő, 138. szakasz).

<sup>11</sup> A Polgári jogvédőről szóló törvény (1. szakasza) rövidítést vezet be, amely szerint az államigazgatási szervek, a Szerb Köztársaság vagyonjogainak és érdekeinek jogvédelmére illetékes szervek, valamint egyéb szervek és szervezetek, a közmeghatalmazásokkal megbízott vállalatok és intézmények a „közigazgatási szervek” közös nevező alatt kerülnek említésre. A szöveg szükségtelen megterhelésének elkerülése érdekében a fenti rövidítést ebben a jelentésben is alkalmazzuk.

Nemzetgyűlés, a Köztársasági elnök, a Kormány, az Alkotmánybíróság, a bíróságok és ügyészségek munkáját ellenőrizzé.

A közigazgatási szervek munkája feletti ellenőrzés kezdeményezésére és lefolytatására való jogosultság mellett, a Polgári jogvédő, jó szolgáltatások nyújtásával, a polgárok és a közigazgatási szervek közötti közreműködésével, valamint a feladatköréhez tartozó kérdésekkel kapcsolatos tanácsok és vélemények megadásával megelőző hatást válthat ki, a közigazgatási szervek munkájának, valamint az emberi szabadságok és jogok védelme fejlesztésének céljából.

A Polgári jogvédő törvényalkotás kezdeményezésére is jogosult. Így, hatáskörébe tartozó törvényeket javasolhat, a hatályos jogszabályokra módosító javaslatokat tehet, vagy újakat javasolhat, ha úgy véli, hogy a polgárok jogai a jogszabályok fogyatékosai miatt sérülnek meg, vagy ha a polgárok jogainak érvényesítését és fejlesztését szolgálja. A Polgári jogvédő meg van hatalmazva, hogy Szerb Köztársaság Kormányának és a Nemzetgyűlésnek is véleményt mondjon a készülőkélben lévő jogszabályokról. A Polgári jogvédő továbbá meg van hatalmazva eljárás kezdeményezésére az Alkotmánybíróság előtt a törvények, egyéb jogszabályok és általános aktusok alkotmányosságának és törvényességének megítélésére.

A viszonylag gyors, túlzott formáságotól mentes eljárásban a Polgári jogvédő a polgárok jogainak tiszteletben tartását ellenőrzi, a közigazgatási szervek által aktusokkal, cselekményekkel, vagy nem cselekvéssel elkövetett sérelmeket állapítja meg, amennyiben a köztársasági törvények, egyéb jogszabályok és általános aktusok megszegéséről van szó. A Polgári jogvédő kivizsgálja (az Alkotmány és a törvény szerint - ellenőrzi), vajon valamely közigazgatási szerv törvényesen és szabályszerűen járt-e el a polgárok jogait, szabadságait, vagy a polgárok törvényen alapuló érdekeit érintő tárgyokban. Ha ez nem így történt, a Polgári jogvédő megállapítja a mulasztást, majd javasolja hogyan kell azt kiküszöbölni ebben és egyéb esetekben is.

A Polgári jogvédő a törvény formális tiszteletben tartása mellett sokkal inkább kivizsgálja az etikát, lelkiismeretességet, pártatlanságot, szakszerűséget, célszerűséget, hatékonyságot, a fél méltóságának tiszteletben tartását, valamint egyéb olyan tulajdonságokat, melyeknek a közigazgatást kellene jellemezniük, olyan közigazgatást, amelyet a polgárok teljes joggal elvárnak azoktól, akiket adókötelesekként fizetnek.

A Polgári jogvédő ajánlatai, álláspontjai és véleményei jogilag nem köteleznek. A Polgári jogvédő munkája nem abban áll, hogy kényszerítsen, hanem érvekkél alátámasztva, intézményes és személyes tekintélyével meggyőzőn a mulasztások kiküszöbölésének szükségességéről és a munkamód fejlesztéséről.

A közigazgatási szervek törvényes kötelessége, hogy együttműködjenek a Polgári jogvédőkkel, lehetővé tegyék számárá helyiségekbe való belépését és rendelkezésére bocsássák az összes rendelkezésükre álló adatot, tekintet nélkül a titkosság fokára (ha ez a folyamatban lévő eljárás érdekében történik). A törvényes

kötelességek tiszteletben nem tartása a megfelelő fegyelmi és egyéb eljárások megindítását vonja maga után.

A Polgári jogvédő javasolhatja azon tisztségviselő felmentését, akit felelősnek tart a polgárok jogainak megsértése miatt, fegyelmi eljárásokat kezdeményezhet a közigazgatási szervezetekben dolgozók ellen, feljelentést tehet büntető, szabálysértési vagy egyéb eljárás megindítására.

### ***1.1.3. A Polgári jogvédő munkájához szükséges jogi keret módosításának szükségessége***

A Polgári jogvédőről szóló törvény alkalmazásában az elmúlt négy év során szerzett tapasztalatok alapján a Polgári jogvédőről szóló törvény módosítását eszközölő okokat észleltek. A törvényt meghozatalától, 2005-ben, módosították (2007-ben), de a Polgári jogvédő kijelölése előtt, vagyis olyan helyzetben, amikor az intézmény valójában még nem is létezett, így az akkor eszközölt módosítások nem foglalhatták magukba a munka során szerzett tapasztalatokat. A jelentési időszakban a korábbi álláspont nyert megerősítést, mely szerint a törvényben meghatározott meghatalmazások végzése során előforduló problémák azon tényből erednek, hogy egyes kérdések nem megfelelő módon vannak megoldva, illetve meg sincsenek egyáltalán oldva. Ez első sorban arra a kérdésre vonatkozik, hogy a Polgári jogvédő mikor és milyen feltételekkel állítja le a panasz kapcsán a munka törvényességének és szabályszerűségének ellenőrzésére megindított eljárást, a panasz benyújtójára vonatkozó külön védelmi intézkedéseket, a panaszok megvitatását a közmegbízásokat ellátó szervben és ezekről a Polgári jogvédő értesítéséről, valamint a törvényben előírt kötelességek végre nem hajtásáért járó büntető rendelkezések előírását.

Emellett, a rendelkezésére álló anyagok, időbeni és emberi erőforrások ésszerűbb és hatékonyabb felhasználásának céljából, a munkában szerzett eddigi tapasztalatok alapján pontosan meghatározták az eseteket, amikor a Polgári jogvédő nem kezdeményezi a közigazgatási szervek ellenőrzési eljárását. A javasolt módosítások a Polgári jogvédő törvényben meghatározott megbízásának teljes körű hatékonyságát célozzák, amely megbízás szerint a Polgári jogvédő a Kormánynál, illetve a Nemzetgyűlésnél a törvények, egyéb jogszabályok és általános aktusok módosítását vagy kiegészítését kezdeményezi, ha úgy véli, hogy a polgárok jogainak megszegése a jogszabályokban észlelt fogyatékoságok miatt következett be, továbbá, új törvények, jogszabályok és általános aktusok meghozatalát kezdeményezi, ha úgy véli, hogy ez fontos a polgárok jogai érvényesítésének és védelmének tekintetében. Ezzel végső soron hatékony eszközzé válik a jogkeret fejlesztésére az emberi és kisebbségi szabadságok és jogok érvényesítésének és védelmének területén.

Figyelemmel a fenti problémákra az Emberi és Kisebbségi Jogi, Államigazgatási és Helyi Önkormányzati Minisztérium, a Polgári jogvédővel együttműködésben előkészítette A Polgári jogvédőről szóló törvényt módosító és kiegészítő

törvénytervezetet. Ezt követően, a Szerb Köztársaság Kormánya 2012 februárjában megállapította A Polgári jogvédőről szóló törvényt módosító és kiegészítő törvényjavaslatot, majd megküldte a Szerb Köztársaság Nemzetgyűlésének elfogadásra.

## 1.2. A POLGÁRI JOGVÉDŐ KAPACITÁSÁNAK ÉS HOZZÁFÉRHETŐSÉGÉNEK NÖVELÉSE A 2011. ÉVBEN

A Polgári jogvédő egyedül, vagy külföldi partnerekkel együttműködésben számos projektet valósított meg az intézmény kapacitásának és egész Szerbia polgárai számára könnyebb hozzáférhetőségének céljából, valamint a polgároknak a Polgári jogvédő hatásköréről és munkájáról való nagyobb informáltságának céljából.

### 2. Táblázat Bemutatja a polgárok különböző körzetekben való százalékarányban való részvételét a fogadóirodáknak

Belgrád	5880	54,52%
Szerbia egyéb részei	1820	16,88%
Vajdaság AT	1071	9,93%
Morava-mente	404	3,75%
Jablanicai körzet (Medveđa nélkül)	314	2,91%
Raškai körzet	254	2,36%
Zlatibori körzet	229	2,12%
Rasinai körzet	214	1,98%
Nišavai körzet	202	1,87%
Preševo, Bujanovac és Medveđa községek (PJ helyi irodák)	324	3,00%
Kosovo és Metohija AT	59	0,55%
Külföldi állam	14	0,13%

#### 1.2.1. Helyi irodák alapítása Prešovóban, Bujanovban és Medveđában

A Polgári jogvédőről szóló törvény (A SZK Hivatalos Közlönye, 79/05. és 54/07. szám) és A szakszolgálat szervezetéről és munkájáról szóló általános aktus alapján a Polgári jogvédő határozatot hozott a Polgári jogvédő helyi irodáinak megalapításáról Preševo, Bujanovac és Medveđa községekben (A SZK Hivatalos Közlönye, 91/09. szám). Az irodákat azért alapították, hogy az intézmény a polgárok számára ezen a vidéken hozzáférhetőbb legyen, valamint hatékonyabb legyen az emberi szabadságok és jogok hatékonyabb védelme és fejlesztése.

Az irodák székhelyei:

1. Prešovóban, a Preševo, Bujanovac és Medveđa községek Koordinációs Központja, Sava Kovačević utca 12;
2. Bujanovacban, Karađorđe tér sz. n., a Vranjei Alapbíróság bujanováci tagozatának épületében. Az iroda 2011. 12 06-án, a Bujanováci Község házában,

a Preševo, Bujanovac és Medveđa községek Koordinációs Központjának sajtóközpontjában való ideiglenes elhelyezése után, új helyiségekbe került az Igazságügyi Minisztérium jóváhagyásával.

3. Medveđában, Medveđa község Művelődési Központjának épületében, Jablanička u. 63.

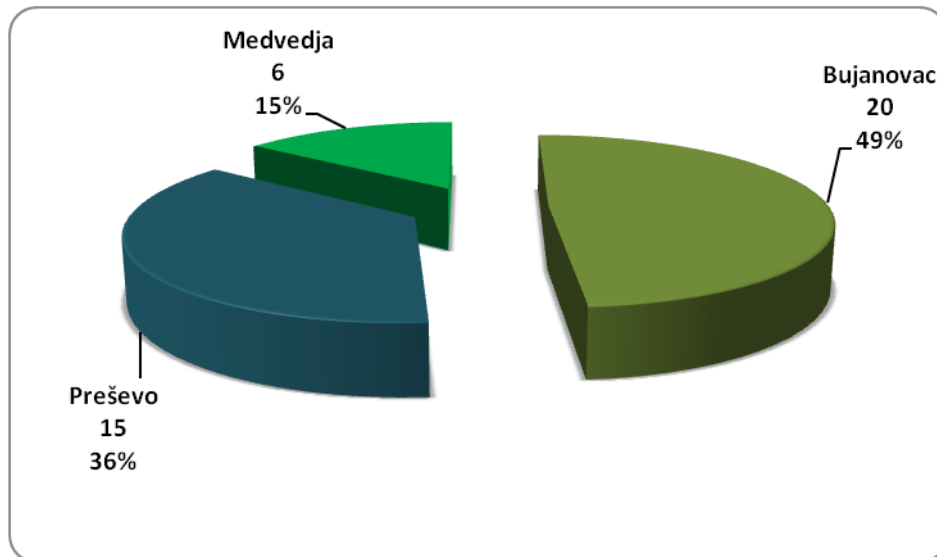
Az irodákban két állami tisztviselő dolgozik. A feleket az alábbi menetrend szerint: hétfő és kedd - Bujanovac község; szerda és csütörtök - Preševo község és péntek - Medveđa község.

#### **Az irodák hivatalos munkakezdetje 2011. június 28.**

Az irodák be vannak szerelve irodai bútorral, számítógépes és kommunikációs berendezéssel az UNDP adományaiból a PBILD projekt keretében „Kapacitások erősítése az inkluzív helyi fejlődéshez Dél-Szerbiában”.

A Polgári jogvédőhöz e vidékről érkező panaszok száma és tartalma arra utal, hogy ez a döntés igazolt volt. Ugyanis, a Polgári jogvédő Preševo, Bujanovac és Medveđa községekben lévő helyi irodáiban 2011 folyamán összesen 41 panasz fogadtak, ami a 2011-ben összesen beérkezett panasz 1,13%-át képezi.

#### **1. Grafikon - Preševo, Bujanovac és Medveđa községek polgáraitól érkezett panaszok száma**



A Polgári jogvédő, a Polgári jogvédő helyettesei, valamint a szakszolgálatban foglalkoztatottak, előre meghatározott terv szerint havonta egyszer eljárnak a helyi irodákba a foglalkoztatottaknak való szakmai segítség nyújtása céljából. Ez alkalommal a polgárokkal is folytatnak beszélgetéseket és átveszik panaszaikat, ugyanakkor a köztársasági jogszabályok végrehajtásában megbízatásokat teljesítő helyi közigazgatási szervek képviselőivel is megbeszéléseket folytatnak.

### ***1.2.2. A Polgári jogvédő elektronikus hozzáférhetősége***

A Polgári jogvédő 2011 folyamán megkezdte *A Polgári jogvédő elektronikus hozzáférhetősége* (ang. *Online Ombudsman*) című minta projekt megvalósítását, a Szerb Könyvtárosok Egyesületével, valamint Szerbiában kiválasztott tíz könyvtár és helyi önkormányzat szerveivel együttműködésben, a Norvég Királyság Kormányának pénzügyi támogatásával. A tervek szerint a projekt tizenhat hónapig tart, 2011 júniusától 2012 áprilisáig. A projekt célja, hogy az intézmény a kisebb szerbiai városokban és községekben élő polgárok számára is átlátható és hozzáférhető legyen.

2011. június 1-jétől, amikor *A Polgári jogvédő elektronikus hozzáférhetősége* projekt megvalósítása megkezdődött, az intézményhez 480 polgár fordult link útján, a városi könyvtárakban pedig 816 polgár értesült a Polgári jogvédő feladatköréről. Sikeres együttműködés jött létre a helyhatóságokkal és a médiával, a kapcsolat 33 emberi jogokkal foglalkozó nem kormányzati szervezettel is létrejött. Két leskováci nem kormányzati szervezettel formalizálták az együttműködést, szándéknyilatkozat aláírásával, amely meghatározza az emberi jogok bemutatásán és védelmén folyó jövőbeni tevékenységeket.

A kiválasztott községek (Bačka Palanka, Šid, Užice, Kruševac, Novi Pazar, Prijepolje, Svilajnac, Bor, Dimitrovgrad és Leskovac) polgárai számára lehetővé tették, megfelelő felszereléssel – a könyvtárakban beszerelt video kommunikációs programmal ellátott számítógépekkel – könnyebb módon lépjenek kapcsolatba a Polgári jogvédővel, panaszaik összeállítása során segítséget kapjanak, és ha nem ennél az intézménynél kell problémáikra megoldást keresni, akkor szakmai tanácsot kapnak, hova kell fordulniuk.

### ***1.2.3. A Polgári jogvédő intézménye kapacitásainak erősítését és promócióját célzó projektek***

A 2011. évben befejeződött a Polgári jogvédő intézményének erősítését támogató Twinning projekt, amelyet a görögországi és hollandiai ombudsmannal és az Európai Közjogi Központtal együttműködésben hajtottak végre, az Európai Unió égisze alatt. A projekt időtartama alatt számos tevékenységet láttak el a Polgári jogvédő intézményében dolgozók kapacitásainak erősítésére és az intézménynek promóciójára, emberi jogokkal foglalkozó nagyszámú kimagasló nemzetközi szakértő és nemzetközi és hazai szervezet és intézmény képviselőjének, úgyszintén a köztársasági, tartományi és helyhatósági képviselők részvételével. A projekt az ombudsmannak az európai változások közötti szerepét bemutató záró konferencia jegyében ért véget. A záró konferencián bemutatásra kerültek a projekt legfontosabb vívmányai és eredményei, az emberi jogokkal foglalkozó mérvadó hazai és nemzetközi szervezetek és intézmények részvételével.

Az EBESZ a 2011. évben is folytatta a Polgári jogvédő intézménye kapacitásainak fejlesztését. Legjelentősebb tevékenységei közé tartozik a fogyatékkal élő személyek jogai érvényesítésében megvalósított jó gyakorlatokat magába foglaló brosrák kidolgozása, valamint a polgárok véleményének kutatása a Polgári jogvédő

intézményéről, e kutatásokat az Ipsos Strategic Marketing bonyolította le. Ez a véleménykutatás megmutatta, hogy a Polgári jogvédő a polgárok magas fokú bizalmát élvezi, mert úgy vélik, hogy az intézmény hozzájárul az emberi jogok promóciójához és védelméhez. Az EBESZ támogatta a Polgári jogvédő szakszolgálatában a munkahelyek új rendszeresítésére vonatkozó javaslat kidolgozását, valamint a Polgári jogvédőről szóló törvény módosításán és kiegészítésén folyó munkát. A módosítási és kiegészítési javaslatokat bemutatták a szakmai vitában, amelyben részt vettek a Nemzetgyűlés, az illetékes minisztériumok, a nem kormányzati szervezetek, a média és az akadémiai közösségek képviselői.

A jelentési időszakban folytatták a Polgári jogvédő dél-szerbiai irodáját támogató projekt végrehajtását, amely projekt az ENSZ Békefenntartó és inkluzív helyi fejlesztés szélesebb körű közös programjának a része. A projekt a Svéd Nemzetközi Fejlesztési Ügynökség (SIDA) pénzügyi támogatásával valósul meg, együttműködésben az ENSZ Fejlesztési Programjával (a továbbiakban: UNDP). A projekt keretében 2011 folyamán különféle tevékenységeket láttak el az intézmény dél-szerbiai községekben való promóciójára, a dél-szerbiai és a belgrádi irodák foglalkoztatottjai kapacitásának erősítésére képzésekkel és a Svéd Parlamenti Ombudsman és a Portugál Ombudsman tanulmányi látogatásaival. Renoválták a preševói és medveđai irodákat, majd ünnepélyesen megnyitották a Polgári jogvédő új irodáját Bujanovacban.

## II ÁTTEKINTÉS TERÜLETEK/OSZTÁLYOK SZERINT

### 2.1. A SZABADSÁGUKTÓL MEGFOSZTOTT SZEMÉLYEK JOGAI VÉDELME NEK TERÜLETE

#### 2.1.1. *A probléma leírása a szakterületen a Polgári jogvédő hatáskörének szempontjából*

A Polgári jogvédő 2011 folyamán a panaszok szerinti eljárásokban és saját kezdeményezésére ellenőrizte a szabadságuktól megfosztott személyek jogainak tiszteletben tartását, illetve azon intézmények működésének törvényességét és szabályosságát, amelyekben a szabadságuktól megfosztott személyek tartózkodnak: rendőrkapitányságok/állomások, a büntető szankciók végrehajtására szolgáló intézetek, pszichiátriai kórházak, szociális védelmi intézetek, és külföldiek befogadó menedékeket. Ezen kívül, a Polgári jogvédő folyamatosan monitoring látogatásokat tett a fenti intézetekben a szabadságuktól megfosztott személyek kínzása és a velük szembeni egyéb kegyetlen, embertelen bánásmód és büntetés megakadályozása céljából, valamint a szabadságuktól megfosztott személyek helyzetének javítása céljából a hatályos jogszabályokkal és szabványokkal összhangban. Külön figyelmet szenteltek a tortúra jelensége tanulmányozásának, a szabadságuktól megfosztott személyek anyagi feltételeinek és velük való bánásmódnak, egészségvédelmüknek és szociális támogatásának.

A Polgári jogvédő véleménye szerint az intézményekben, amelyekben a szabadságuktól megfosztott személyek vannak elhelyezve, nincs tortúra rendszerbeli jelenségként, mégis a kínzás és bántalmazás, egyedi esetei előfordulnak, továbbá törvénytelen és szabálytalan bánásmód a hivatalos személyek és a róluk gondoskodó más személyek részéről. Ezen kívül, a rossz anyagi feltételek, meg nem felelő bánásmód, egészségvédelmi fogyatékoságok és a szabadságuktól megfosztott személyeknek nyújtandó szociális támogatás hiánya folyamatosságában embertelen vagy megalázó bánásmóddá alakulhat.

A szabadságuktól megfosztott személyek jogainak terén észlelt fogyatékoságok bizonyos mértékben a jogszabályok hiánya és egyaránt a jelenlegi jogszabályok fogyatékoságainak a következménye, úgyszintén az állami szervek gyakorlatában észlelt negatív irányzatoké. A büntető szankciók végrehajtási intézményekben elhelyezett személyek jogait illetően hiányoznak a törvény erejű aktus, amelyeket nem hoztak meg kellő időben. A mentális nehézségekkel élő személyek jogait illetően az volt a probléma, hogy Szerbiában nem létezik a mentális egészség védelméről szóló törvény, illetve e személyek egészségvédelmét és jogvédelmét szabályozó törvény, sem a pszichiátriai kórházakban való elhelyezésüket, és onnan való elbocsátásukat követően a helyi közösségben róluk való gondoskodást illetően. A kórház típusú szociális védelmi intézetekben elhelyezett személyeket illetően, az a probléma, hogy ezekben az intézetekben tartják őket, mert nincsenek meg

a feltételek a helyi közösségben való ellátásukra. Különösen kirívóak voltak az üzleti képességüktől való megvonásnak negatív hatásai, ami szabadságmegfosztási eszközzé vált a pszichiátriai intézetekben és szociális intézetekben való elhelyezésükkel, a gondnokaik által a gyógykezelésükre vagy elhelyezésükre megadott jóváhagyás alapján.

Az elkövetkező időszakban Szerbiának lényegbevágóan szembesülnie kell a szabadságuktól megfosztott személyek helyzetének problémáival és jogainak védelmével, illetve olyan szabványokat kell elfogadnia és érvényesítenie, amelyek elrendelik, hogy a szabadságuktól megfosztott személyek jogainak korlátozása minimális kell, hogy legyen, csak ha nélkülözhetetlen és a legitim célhoz mérten arányos.

### ***2.1.2. Statisztika a polgárok panaszairól a szabadságuktól megfosztott személyek jogainak területén***

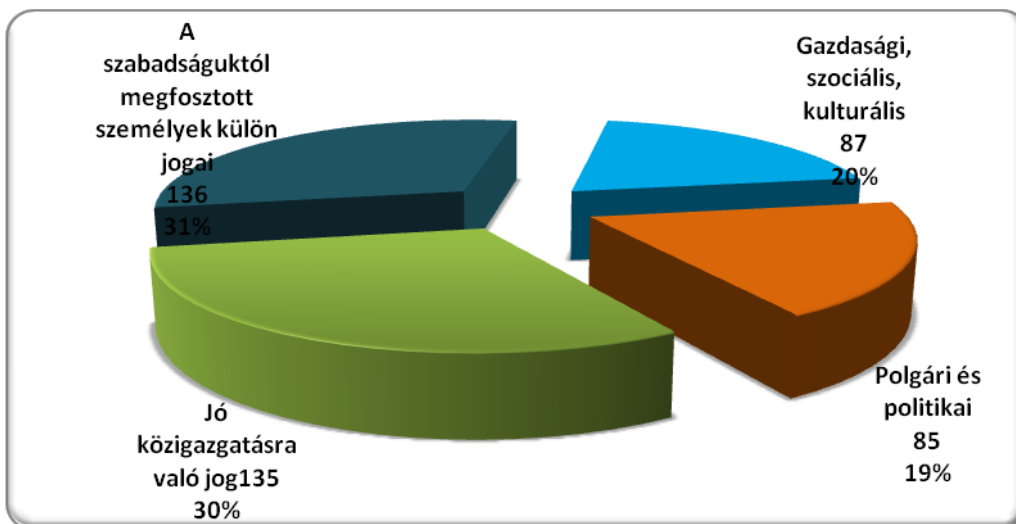
A Polgári jogvédő a 2011. év folyamán 384 panasz esetében járt el a szabadságuktól megfosztott személyek jogai védelmének területén, ezek közül 357 esetben a polgárok nyújtották be a panaszt írásos formában, 27 esetben pedig saját kezdeményezésére indított meg eljárást. A 2011. évben átvett panaszok száma mintegy 106%-kal növekedett meg az előző évhez képest.

A 2011. évben az összes 384 panaszból a szabadságuktól megfosztottak jogainak területén 232 panaszt zártak le (60%), s még 152 eljárás van folyamatban (40%). A panaszok zöme a büntető szankciókat végrehajtó intézet és a rendőrség munkájára vonatkozott.<sup>12</sup>

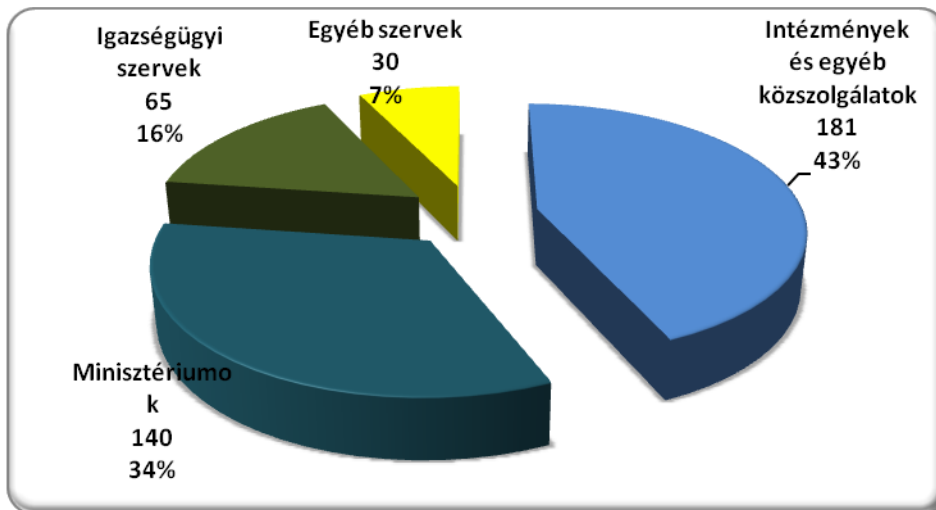
---

<sup>12</sup> A panaszok a nem megfelelő egészségvédelemre, rossz elszállásolási feltételekre, tisztaságra és a táplálkozásra, a friss levegőn való tartózkodási jogra, beosztásra, áthelyezésre, a tájékoztatásra való jogra és a jogsegélyre, az eljárás szabálytalan vezetésére és az alaptalan szabadságmegfosztásra stb. vonatkoztak. A 2011. év folyamán 32 panaszban mutattak rá a tortúra jelenségeire és a bántalmazás más formáira, embertelen bánásmódra vagy büntetésre, ami az előző évhez képest jelentős növekedést mutat.

2. grafikon - A megszegett jogok száma és százaléka a panaszok számához viszonyítva a szabadságuktól megfosztott személyek jogainak területén



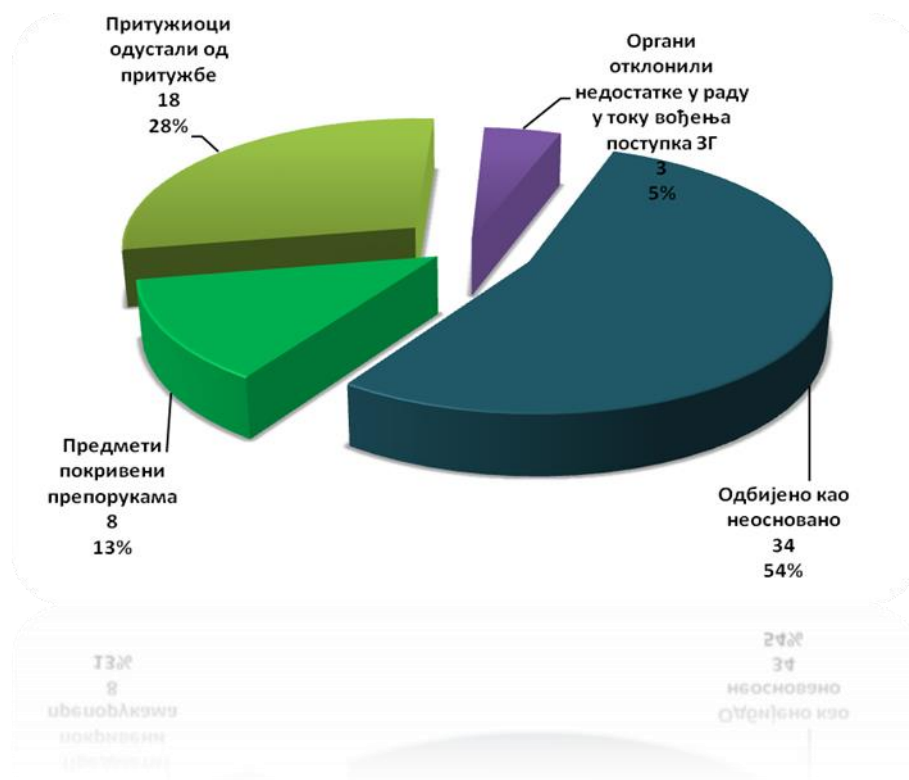
### 3. grafikon - A szervek munkájára vonatkozó panaszok



*Megjegyzés:* A szervek száma mindig nagyobb a panaszok számánál, mert az egyéni panaszok néha arra utalnak, hogy a polgárok jogait több mint egy szerv szegi meg.

A Polgári jogvédő a közigazgatási szervek munkájának ellenőrzésére 68 eljárást kezdeményezett, 53 ellenőrző és megelőző látogatást tett a szervezetekben, főleg a büntetést végrehajtó intézetekben és a rendőrségen. A panaszok esetében, ahol eljárást kezdeményezett, 63 tárgyban fejezte be az eljárást.

#### 4. grafikon – Az eljárás befejezésének módja a 2011. évi tárgyak szerint



Panasztevők elálltak a panasztól 8 13%  
 A szervek kiküszöbölték a fogyatékoságokat az eljárás alatt 3-5%  
 Ajánlatokkal fedett tárgyak 8 13%  
 Alaptalanként elvetve 34-54%

A 2011. év folyamán a szabadságuktól megfosztott személyek jogainak terén 169 panaszt vetettek el, azaz a panasz benyújtóit értesítették a törvénye okokról, amelyek miatt panaszuk szerint nem bonyolíthatók le a közigazgatási szervek munkája feletti ellenőrzések: a fel nem használt jogi eszközök miatt (73), a Polgári jogvédő illetéktelensége miatt (57), a hiányos panasz miatt (19), nem kellő időben benyújtott panasz miatt (13), névtelen panasz miatt (5) és a meghatalmazással nem rendelkező személy által benyújtott panasz miatt (2). Továbbá, a korábbi évekből származó 43 panasz kapcsán lezárták a munkát, amely a következő módon ért véget: a Polgári jogvédő illetéktelensége (13), alaptalan panasz (18), ajánlatok megtétele (6), a szervek elhárították az akadályokat (3) és elállás (3).

#### 2.1.3. A 2011-ben elért eredmények a szabadságuktól megfosztott személyek jogainak terén

A Polgári jogvédő 2011-ben 53 felügyeletet és megelőző látogatást bonyolított le az intézetekben, ahol a szabadságuktól megfosztott személyek vannak elhelyezve.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> Belgrádi Kerületi Börtön, Kruseváci Kerületi Börtön, Kraljevói Kerületi Börtön, Smederevói Kerületi Börtön, Novipazari Kerületi Börtön, Kruseváci Nevelő- és Javító Intézet, Kragujeváci Rendőrkapitányság,

Azon intézetek látogatása során, amelyekben a szabadságtól megfosztott személyek vannak elhelyezve, a hivatalos személyek maradéktalanul együttműködtek a Polgári jogvédővel és zavartalan munkát tettek lehetővé számára, valamennyi helyiség megközelítését, különösen azokat, amelyekben a szabadságtól megfosztott személyek vannak elhelyezve, e személyekkel való ellenőrizés nélküli beszélgetéseket, úgyszintén a foglalkoztatottakkal. Az összes kért adatot rendelkezésére bocsátották.

A Polgári jogvédő 2011 folyamán összesen 24 ajánlatot küldött, valamint 70 intézkedési javaslatot a munkában előforduló fogyatékoságok kiküszöbölésére.<sup>14</sup> A közigazgatási szervek, amelyek ellen a Polgári jogvédő munkájuk törvényességét és szabályosságát ellenőrző eljárást indított, lehetővé tették a törvényben előírt együttműködést. Az ajánlatok és intézkedési javaslatok, amelyeket a közigazgatási szervekhez intéztek a szabadságtól megfosztott személyek jogainak terén észlelt fogyatékoságok kiküszöbölésére, főleg rendszerbeli jellegűek voltak, így több esetre, illetve a Polgári jogvédőhöz intézett panaszra vonatkoztak. A közigazgatási szervek, amelyekhez az ajánlatokat intézték, kellő időben tájékoztatták a Polgári jogvédőt, hogy megtették, illetve megteszik az összes szükséges tevékenységet és intézkedést az ajánlatok szerinti eljárás céljából. A Polgári jogvédő az elkövetkező időszakban külön figyelmet szentel majd annak, vajon a szervek a hozzájuk intézett intézkedések szerint jártak-e el.

A szabadságtól megfosztott személyek jogainak tiszteletben tartására vonatkozó alapvető észrevételek és a Polgári jogvédő munkaeredményeinek bemutatása következik:

### ***Rendőrségi visszatartás***

A Polgári jogvédő a rendőrkapitányságok / állomások látogatása során megállapította a rendőrségi visszatartás elszállásolási kapacitásainak lényeges fogyatékoságait. Az ajánlásokban<sup>15</sup>, az illetékes szervekhez intézett jelentésekben<sup>16</sup> és a nyilvánosság számára tett számos közleményben rámutattak a rendőrségi visszatartás feltételei javításának szükségességére. Az elszállásolási kapacitások

---

Novipazari Rendőrkapitányság, Belgádi Körzeti Börtön – a szervezett bűnözés és háborús bűnök külön tagozata, A belgrádi Dr Laza Lazarevic Pszichiátriai Szakkórház, Kovini Pszichiátriai Szakkórház, a belgrádi Dr Laza Lazarevic Pszichiátriai Szakkórház – Padinska Skela-i részlege, “Méhecskék” - Kragujevac, Piroti Rendőrkapitányság, Uzsicei Körzeti Börtön, Dimitrovgradi Rendőrkapitányság, Uzsicei Rendőrkapitányság, Nisi Büntető-javító Intézet, Piroti előzetes letartóztatási egység, Zombori Büntető-javító Intézet, Szabadkai Körzeti Börtön, Leskováci Körzeti Börtön, Mitrovicai Büntető-javító Intézet, Cuprijai Büntető-javító Intézet, Vranjei Körzeti Börtön, Újvidéki Körzeti Börtön

<sup>14</sup> Az Igazságügyi Minisztérium összetételében lévő Büntető Szankciók Végrehajtási Igazgatóságának, a Belügyminisztériumnak, a Smederevói Rendőrállomásnak, a Požareváci Büntető-javító Intézetnek – Zabela, a Nisi Büntető-javító Intézetnek, a Čuprijai Büntető-javító Intézetnek, a Zombori Büntető-javító Intézetnek, a Belgrádi Körzeti Börtönnek, az Újvidéki Körzeti Börtönnek, a Nagybecskereki Körzeti Börtönnek, a Šabáci Körzeti Börtönnek, a Pancsovai Körzeti Börtönnek, a Szabadkai Körzeti Börtönnek, a Novipazari Körzeti Börtönnek, a Leskováci Körzeti Börtönnek és a Prokupljei Körzeti Börtönnek.

<sup>15</sup> Polgári jogvédő, Ajánlat 12 – 2619/ 10;

<sup>16</sup> A Polgári jogvédő évi jelentése (2009), 101 oldal; (2010), 66 oldal;

fogyatékoságait a Kínzás Megelőzésére alakult Európai Bizottság<sup>17</sup> jelentéseiben is megállapították. Az illetékes rendőrségi szervek nem tagadják a megállapított fogyatékoságokat, sem a megfelelő elszállásolási feltételek létrehozását, ám arra mutatnak rá, hogy a fentiekhez szükséges anyagi eszközök nincsenek biztosítva.

A rendőrségi visszatartásra szolgáló külön helyiségek számos rendőrállomáson nem léteznek. A szabadságuktól megfosztott személyeket irodákban helyezik el, vagy pedig a rendőrségi meghatalmazásokról szóló szabályzat<sup>18</sup> alapján, az ügyész rendelete szerint a börtön előzetes letartóztatási egységeiben helyezik el őket<sup>19</sup>. A Polgári jogvédő álláspontja szerint azonnal meg kell szüntetni a személyeknek több órás, különösen egész napos visszatartásának gyakorlatát az irodákban és egyéb nem megfelelő rendeltetésű és feltételek nélküli helyiségekben. A személyeknek a rendőrállomások irodáiban való visszatartása semmiképpen sem felel meg, ha néhány óránál tovább tart<sup>20</sup>. A személyeknek, akikre rendőrségi visszatartást mértek ki, az előzetes letartóztatási egységeiben való elhelyezését azzal igazolják, hogy ott jobbak az elszállásolási lehetőségek. A visszatartott személyeknek a börtön előzetes letartóztatási egységeibe való vezetése és elhelyezése a rendőrség számára mind szervezeti, mind biztonsági problémákat idéz elő. Ezen kívül, ily módon még jobban megterhelik a börtönökben található előzetes letartóztatási egységek túlszűfolt kapacitásait és megnehezíti az egyébként is kevés számú, börtönben dolgozó tisztviselők munkáját<sup>21</sup>.

Egyes rendőrállomásokon vannak rendőrségi visszatartási külön helyiségek, viszont azok többé-kevésbé nem elégítik ki a minimális szabványokat. Az effajta helyiségekben való elhelyezésük megalázó bánásmódnak is minősíthető, egyes esetekben pedig bántalmazásként is. A rendőrállomások meglátogatása alapján a Polgári jogvédő<sup>22</sup> és a Kínzás Megelőzésére alakult Európai Bizottság<sup>23</sup> számos fogyatékoságot állapított meg a rendőrségi visszatartási helyiségekben, majd ajánlatokat továbbítottak, hogy ezeket a helyiségeket alkalmazzák a hatályos szabványokhoz<sup>24</sup>.

A Szerb Köztársaság illetékes szerveinek halogatás nélkül hatékony intézkedéseket és tevékenységeket kell foganatosítaniuk a rendőrségi visszatartáshoz szükséges elhelyezési feltételek létrehozására a szerbiai rendőrállomásokon, a hatályos szabványokkal összhangban. A rendőrségi visszatartási helyiségeknek eléggé tágasaknak kell lenniük. Ha a helyiség egy személy elhelyezésére szolgál, legalább 6

---

<sup>17</sup> CPT, Report to Serbia (2004), 42; azonos CPT, Report to Serbia (2007), 35, 36; CPT, Prel.Report to Serbia (2011);

<sup>18</sup> A SZK Hivatalos Közlönye, 54/06. szám;

<sup>19</sup> Polgári jogvédő, A Zombori Rendőrállomásban tett látogatásról szóló jelentés; Novipazari Rendőrkapitányság; Bujanováci Rendőrállomás; Preševói Rendőrállomás;

<sup>20</sup> CPT, Report to Serbia (2007), 35; Second General Report (1991), 43.

<sup>21</sup> Polgári jogvédő, Jelentés a Novipazari KB meglátogatásáról; Vranjei KB;

<sup>22</sup> Polgári jogvédő, Jelentés a Čukaricai RÁ meglátogatásáról, Savski venac RÁ, Újbelgrádi RÁ, Rumai RÁ és Kragujeváci Rendőrkapitányság;

<sup>23</sup> Polgári jogvédő, Jelentés a Čukaricai RÁ meglátogatásáról, Savski venac RÁ, Újbelgrádi RÁ, Rumai RÁ és Kragujeváci Rendőrkapitányság;

<sup>24</sup> Polgári jogvédő, Ajánlat 12 - 2619/ 10; CPT, Report to Serbia (2007), oldal 36.

négyzetméter nagyságú kell, hogy legyen, illetve legalább 4 négyzet méter személyenként, ha több személy elhelyezésére szolgál<sup>25</sup>. A helyiség falai közötti térség legalább 2 méter kell, hogy legyen, a padlótól a mennyezetig legalább 2,5 méter, ha viszont kisebb méretűek, csak akkor használhatók, ha a visszatartás nem tart néhány óránál tovább<sup>26</sup>. A helyiségeknek szárazaknak és szellőztetettnek kell lenniük, friss levegőáramlással, továbbá természetes és mesterséges megvilágítással, melegítéssel az időjárási viszonyokkal összhangban, ággyal, derékaljjal és elegendő számú takaróval, folyó ivóvízzel és higiéniai berendezéssel, riasztó berendezéssel az őrség hívására, videó ellenőrzéssel és olyan tárgytól mentesnek, amelyeket a visszatartott személy önmegsértésére használhat fel<sup>27</sup>.

A Polgári jogvédő, a polgárok panaszai szerint eljárva és a rendőrség munkájának és a letartóztatottak és visszatartottak szembeni bánásmódjának közvetlen ellenőrzése során nem állapított meg jelentősebb mulasztásokat a védőre és anyanyelvük használatára való joguk érvényesítésében, családtagjuk telefonhívására vonatkozóan, egészségügyi vizsgálatra, valamint az illetékes bíróságnak 48 órán belüli átadásukra vonatkozóan.

Noha a Polgári jogvédő a tortúrát nem rendszeres bánásmódként észlelte, a rendőrségi tisztviselők részéről kínzás és megalázó bánásmód egyes eseteit, valamint a törvénytelen és szabálytalan eljárás egyéb formáit állapította meg.

---

<sup>25</sup> CPT, Report to Serbia (2007), oldal. 36.

<sup>26</sup> CPT, Second General Report (1991), стр. 43.

<sup>27</sup> Polgári jogvédő, Ajánlalt 12 - 2619/ 10; у том смислу и CPT, Serbia (2007), oldal 36.

## TORTÚRA A RENDŐRSÉGI VISSZATARTÁS ALATT

A Polgári jogvédőhöz panasz érkezett, amelyben a panasztevő, a szabadságától megfosztott személy bejelenti, hogy a Smederevói Rendőrkapitányság rendőrségi tisztviselői fizikailag és pszichikailag bántalmazták. Rámutatott, hogy testi sérüléseket szenvedett el szabadságától való megfosztása során, majd később a Smederevói Rendőrkapitányságon is, ahova közvetlenül a szabadságától való megfosztását követően vezették el. Elmondta továbbá, hogy látható testi sérülésekkel ugyanaznap helyezték el a Smederevói Körzeti Börtön előzetes letartóztatási egységébe. A lebonyolított eljárás során a Polgári jogvédő megállapította, hogy a Smederevói Rendőrkapitányság megsértette a panasztevő fizikai és pszichikai integritására való jogát, a vele szembeni emberséges bánásmódot és személyisége méltóságát, mert a letartóztatásának időpontjától a Smederevói Körzeti Börtön előzetes letartóztatási egységébe való szállítása közötti időszakban testi sérüléseket ejtettek rajta. Ezen kívül, megállapítást nyert, hogy pontatlanul mutatták be a tényeket a testi sérülések keletkezéséről, a rendőrségi tisztviselők nyilatkozatainak tartalmáról, valamint az orvosi leletekről. A Polgári jogvédő ajánlja a Smederevói Rendőrkapitányságnak, hogy vizsgálja felül a panasztevőt a letartóztatása és a Smederevói Körzeti Börtön előzetes fogva tartási egységébe vezetése közötti időszakban őt ért testi sérülésekre vonatkozó dokumentáció kidolgozása során elkövetett egyedi mulasztásokat, és hogy a jövőbeni munkája során rendes dokumentációt vezessen a testi sérülések keletkezéséről<sup>28</sup>.

---

<sup>28</sup> Polgári jogvédő ajánlata, 12-1782/10

## **A RENDŐRSÉGI MEGHATALMAZÁSOK TÚLLÉPÉSE ÉS A POLGÁROK SZABADSÁGUKTÓL VALÓ ALAPTALAN MEGFOSZTÁSA**

Az IM polgári egyesület panaszában áll, hogy a Belgrádi Rendőrkapitányság Stari grad Rendőrállomásának rendőrségi tisztviselői kilenc tagjukat fosztották meg szabadságuktól 2010. március 31. és április 1-je közötti éjszaka során, mert a Nemzetgyűlés előtti járdán üzeneteket írtak a képviselőknek. Elmondják, hogy magyarázat nélkül tartóztatták le őket és elővezették a rendőrállomásra, ahol meghallgatták őket a polgároktól való értesülések begyűjtése céljából. A végrehajtott eljárás során megállapítást nyert, hogy a Belgrádi Alapfokú Ügyészség ügyeletes ügyésze elrendelte a Stari grad RÁ rendőrségi tisztviselőinek, hogy az IM aktivistáitól vegyenek nyilatkozatokat a polgároktól való nyilatkozatok begyűjtésének formájában, őket azonban e rendelettel ellentétben megfosztották szabadságuktól a Nemzetgyűlés előtt és kényszerrel vezették elő a Stari gradra, noha nem olyan személyekről volt szó, akiket személyazonosságuk megállapítása céljából kellett volna elővezetni, és nem írtak ki ellenük elfogató parancsot, vagy olyan személyekről, akiket A rendőrségről szóló törvény 53. és 54. szakasza szerint visszakellett volna tartani. A Polgári jogvédő álláspontja, hogy a Stari grad mulasztást követett el a rendőrségi meghatalmazások alkalmazásában, mert a fenti személyeket kényszerrel vezette elő a hivatalos helyiségekbe, a polgároktól való értesítések begyűjtése céljából. A Polgári jogvédő a Stari gradnak ajánlatot küldött, hogy a meghatalmazott hivatalos személyek a jövőben a polgárokat ne hívják szóbelileg a hivatalos helyiségekbe értesítések begyűjtése céljából, hogy mindig közöljék velük a meghívás okát, valamint a hivatalos helyiségekbe rendőrségi járművel csak beleegyezésükkel szállítsák őket. Ezenkívül, ajánlatot küldtek a Stari gradnak, hogy a hivatalos személyek kérjenek bocsánatot az említett személyektől<sup>29</sup>.

### ***Előzetes letartóztatás***

Az igazságügy aktuális megreformálása 2011 folyamán nem eredményezett hatékonyabb munkát a bíróságokban az ún. előzetes letartóztatási ügyekben. Egyes vélemények szerint az előzetes letartóztatási intézkedéseket könnyedén róják ki, és hogy aránytalanul hosszú ideig tart. A Polgári jogvédő ismét hangoztatja, hogy az előzetes letartóztatási intézkedés végrehajtását kísérő körülmények gyakran az ítélet előtti sajtóságos büntetést jelentik.<sup>30</sup>

A szerbiai börtönökben lévő előzetes fogva tartási egységek nem elegendően a jelenlegi előzetes letartóztatottak elhelyezésére, a hatályos jogszabályokkal és szabványokkal összhangban. Előzetes fogva tartásban több mint 3000 személyt tartanak, ám az előzetes fogva tartási egységek befogadóképessége kevesebb, mint 2000 személy. Törvény írja elő, hogy a helyiségek, amelyekben az előzetes letartóztatásban lévő személyeket helyezik el, akkorák kell, hogy legyenek, hogy minden egyes előzetesen letartóztatott személy számára legalább nyolc köbméter

<sup>29</sup> A Polgári jogvédő ajánlata 17-730/10

<sup>30</sup> A Polgári jogvédő évi jelentése (2010), oldal 67;

levegő és négy négyzetméter terület jusson, amit az előzetes letartóztatási egységek túlszűfolttsága miatt nem lehetséges elérni. Olyan esetek is vannak, hogy mintegy tíz előzetesen letartóztatottat 25 m<sup>2</sup> területű helyiségben helyeznek el, vagy hármukat 8 m<sup>2</sup> területű helyiségben, vagy pedig kettőjüket 5 m<sup>2</sup> területű helyiségben, ami azt jelenti, hogy egy-egy előzetesen letartóztatottra mintegy 2,5 m<sup>2</sup> terület jut, illetve sokkal kisebb tér, mint a törvényben meghatározott minimum<sup>31</sup>. Nyilvánvaló, hogy a jelenlegi elhelyezési kapacitásokat 5000 négyzetméterrel kell bővíteni.

A törvény azt is előírja, hogy minden előzetesen letartóztatott személy számára külön fekhelyet kell biztosítani. A látogatások során azonban az előzetesen letartóztatottak számára gyakran nem biztosítottak fekhelyet, hanem a hálótermek padlójára helyezett ún. kockákon hálnak. Ezen kívül, a háromemeletes ágyak teljes mértékben értelmetlenné teszik a külön fekhelyre vonatkozó elképzelést.

Noha a törvény előírása szerint az előzetesen letartóztatottak a korszerű higiéniai feltételeknek és a helyi időjárási körülményeknek megfelelő elhelyezésre jogosultak, a helyiségeknek tisztának, száraznak és melegnek kell lenniük, megfelelő higiéniai berendezéssel és személyes tisztálkodási szerekkel, a helyiségek általában nem tesznek eleget a fenti feltételeknek. A helyiségek nagyjából rendetlenek, festetlenek, a fűtés a legtöbb szobában nem kielégítő, nedvesség észlelhető (a rossz szigetelés, illetve a rossz vízvezeték következményeként), szembetűnő a gyakori jelenség, hogy a vízcsapokból és a WC-öblítőkől a víz folyamatosan ömlik, ezért a helyiségekben penész-szag érezhető.

A törvény előírja, hogy a helyiségeknek, ahol az előzetesen letartóztatott személyek vannak elhelyezve szellőztetettnek kell lenniük, kellőképpen kivilágítva, mind természetes fényel, mind mesterséges megvilágítással ellátva, amely lehetővé teszi az olvasást és a munkát a látás megkárosodása nélkül. Számos szobában azonban nem létezik a közvetlen légáramlás és a természetes fény. Ez elsősorban a Belgrádi Körzeti Börtön előzetes letartóztatási egységére vonatkozik. Ebben az egységben általában mintegy 1300 előzetesen letartóztatott kerül (a Szerbiában az összes letartóztatott mintegy 50%-a), a szobákon egyáltalán nincs ablak, a friss levegő és a természetes világítás kizárólag a közös folyósón lévő rácson keresztül áramlik be.

Noha a hatályos jogszabályok szerint az előzetes fogságban tartott személyeknek joguk van minden nap legalább két óra hosszat zárt helyiségen kívül tölteni, naponta csupán egy óra hosszat tesznek lehetővé számukra. A létező sétaterek felett nem létezik eres, amely megvédené őket a csapadéktól.

Különös figyelmet szenteltünk a nőnemű előzetesen letartóztatott személyek helyzetének. Ugyanis, gyakran előfordul, hogy az előzetes letartóztatási egységben csupán egy nő van, vagy pedig ha többen is vannak, az eljárás érdekében külön tartják

---

<sup>31</sup> A Polgári jogvédő, Jelentés a Nisi Büntető-javító Intézet meglátogatásáról, Pancsovai Körzeti Börtön, Újvidéki Körzeti Börtön

őket, a bíróság rendeletének megfelelően, így az előzetes fogva tartás idején gyakorlatilag magánzárkában vannak, ami igen megnehezíti helyzetüket.

Nem vitás, hogy Szerbiában előzetes letartóztatásban lévő személyek elhelyezési feltételei nagymértékben nem megfelelőek, ellentétben vannak a pozitív jogszabályokkal és a nemzetközi szabványokkal, ami embertelen és megalázó bánásmódnak is minősíthető.

### ***Börtön***

A panaszok és a 2011. évi monitoring látogatások alapján a Polgári jogvédő a börtönök munkájában számos mulasztást, illetve a börtön elszállásolási kapacitásaira és a börtönben uralkodó egyéb életkörülményekre vonatkozó fogyatékoságokat állapított meg.

Ugyanis, a Szerbiában lévő, a büntető szankciók végrehajtására szolgáló 29 intézetbe a személyeket börtönbüntetésük letöltésére és szabálysértési büntetésük letöltésére helyezik el, továbbá a börtönbüntetésre ítélt fiatalok személyeket, a személyeket, akikre a kötelező pszichiátriai gyógykezelés és egészségügyi intézetben való őrizet biztonsági intézkedést rótták ki, a kábítószer élvezők kötelező gyógykezelésére, az alkoholisták kötelező gyógykezelésére, a nevelő-javító intézetbe küldés, mint nevelő intézkedés, valamint az előzetesen letartóztatottakat. Az elmúlt tíz év során e személyek száma megkétszereződött, a többi között az erélyesebb büntető politika és az előzetes letartóztatás intenzívebb alkalmazása következtében. Ennek ellenére, elmaradt a szükséges elhelyezési kapacitások proporcionális arányban történő kiépítése. A megítélés szerint a büntető szankciók végrehajtására szolgáló összes szerbiai intézet pillanatnyi kapacitása mintegy 7.500 személy. A 2011. év folyamán átlagosan 11.000 és 11.500 személy került elhelyezésre, ami arra utal, hogy az elhelyezés mintegy 4.000 személy számára hiányzik. A Polgári jogvédő meglepődésének adott hangot, amiért 2011 vége felé működésbe helyezték a Belgrádi Javító-büntető Intézet Padinska Skelában kiépített új épületét, mintegy 450 elítélt személy elhelyezésére. A hatályos jogszabályoknak és szabványoknak megfelelően azonban, amelyek előírják, hogy a hálóteremben személyenként legalább négy négyzetméter terület szükséges, Szerbiában a börtönkapacitásokat még mintegy 20.000 négyzetméterrel kell kibővíteni.

A jelenlegi börtönkapacitásokkal kapcsolatos probléma elsősorban az, hogy egyes épületek az elmúlt évszázad elején épültek, sok pedig a városok központi részében található és nem alkalmazhatóak rájuk a hatályos szabványok. A hálóterem nagy számban tönkrementek, a mosdók nedvesek<sup>32</sup>, egyesekben nem létezik közvetlen légáramlás és természetes megvilágítás, csupán a közös folyosóról áramlik be, a mesterséges megvilágítás pedig nem elegendő. Számos szabadságától megfosztott személy számára nem tesz lehetővé a friss levegőn való tartózkodást, a kinti tartózkodás gyakran csak fél óráig tart, noha az előírások minimumként két óra hosszat követelnek meg. Ennek elsősorban az az oka, hogy nincs megfelelő sétatér. Az

---

<sup>32</sup> A Polgári jogvédő ajánlata 12-3675/11, 12-3666/11, 12-3694/11

elítéltek számára fenntartott sétaterek felett nincs a csapadéktól védő megfelelő eresz,<sup>33</sup>.

A Polgári jogvédő különösen aggódik, amiért a nevelők nem folytatnak egyedi és kollektív nevelői munkát az elítéltekkel. Ezen kívül, a nevelőkkel és a börtönvezetőkkel folytatott megbeszélésekből olyan a benyomás, hogy a jelenlegi beosztási rendszer túlzottan szigorú és nagymértékben korlátozza annak a lehetőségét, hogy az elítéltek, jó viselkedésük folytán áthelyezést kapjanak kedvezőbb nevelői csoportba. Az a szabály, amely szerint az elítélt a jelenlegi beosztási metodológia szerint nehezen kerülhet át kedvezőbb csoportba, gyakran azt idézi elő, hogy az elítélt ki sem kerül a zárt osztályból, amíg el nem bocsátják a börtönből. Ebben az értelemben az is probléma a büntető szankciók végrehajtása során, hogy a börtönökben nem léteznek külön elbocsátó osztályok.

A szabadságuktól megfosztott személyek szinte nem is részsülnek szociális támogatásban, helyzetük még súlyosabb mert családjukat, különösen gyermekeit nem részesítik megfelelő szociális támogatásban. Azok a programok, amelyeket az elítélteknek szántak, szabadon bocsátásukat követően, általánosak, az elítélt önmagára van hagyatva, ami megnöveli annak a veszélyét, hogy a legrövidebb időn belül újra bűncselekményt fog elkövetni, mint aki nem tud kellőképpen alkalmazkodni a börtöni feltételektől mentes élethez.

A különösen érzékeny, szabadságuktól megfosztott személyeknek is figyelmet kell szentelni. A fogyatékkal élők számára nem létezik a szükségleteiknek megfelelő elhelyezés. Egyes börtönökben a helyiségek és a mosdók nem alkalmasak, hiányoznak a korlátok, az ajtók túl keskenyek a tolokocsi áthaladására<sup>34</sup>. Az e személynek nyújtandó támogatás általában nincs megállapítva.

A Polgári jogvédő 2011-ben külön figyelmet szentelt a szabadságuktól megfosztott személyekkel szembeni kegyetlen, embertelen bánásmód és büntetés formáinak. Leszögezte, hogy a szerbiai börtönökben nincs jelen a tortúra, mint rendszerbeli jelenség, de mégis jelen vannak a kínzás és bántalmazás egyedi esetei.

A Polgári jogvédő ugyanis – a požareváci Zabela Büntető-javító Intézet VII. Pavilonjában a rendszerbeli tortúra jelenségére vonatkozó egy csomó információt követően 2011. december 5-én próbálátogatást tett e pavilonban. A szabadságuktól megfosztott személyek jogait védő Polgári jogvédő helyettesével az élén, a csapat összetételében voltak a Polgári jogvédő szakszolgálatában dolgozók, egy pszichiáter és két törvényszéki orvos, valamint Helsinki Bizottság szerbiai képviselője. A látogatás ne volt előre jelezve, s miután megérkeztek a VII. Pavilonba, a tisztviselőknek megmondták, hogy senkit sem vezessenek ki a pavilonból, és ne lépjenek be a cellákba a monitoring csapat tagjainak jelenléte nélkül. A csapat tagjai, három csoportra felosztva, bejárták mind a 90 cellát, valamint az összes többi helyiséget a pavilonban. A

---

<sup>33</sup> A Polgári jogvédő ajánlata 12-2612/10,

<sup>34</sup> A Polgári jogvédő ajánlataПрепорука Заштитника грађана 12-2615/10

csapat orvos tagjai rövid felügyelet nélküli interjút bonyolítottak le mind a 240 bebörtönzött személlyel, információk beszerzése céljából, arra vonatkozóan, vajon az elmúlt fél év során ki voltak-e téve tortúrának, vagy a bántalmazás bármely formájának. Azon bebörtönzött személyeket, akik állították, hogy testi sérüléseket ejtettek rajtuk, a törvényszéki orvosok megvizsgálták, a sérüléseiket pedig lefényképezték.

A Polgári jogvédő, a megállapított helyzetnek megfelelően, a požareváci Zabela Büntető-javító Intézetnek néhány ajánlatot küldött a munkájukban észlelt fogyatékoságok kiküszöbölésére, a többi között azt is javasolta, hogy a VII. Pávilon alagsorában videó ellenőrző készüléket kell helyezni, a folyosón pedig megvilágítást<sup>35</sup>, továbbá, a börtönorvosok havonta egyszer látogassák meg az itt elhelyezett elítélteket<sup>36</sup>.

### A BEBÖRTÖNZÖTTEK FIZIKAI ÉS PSZICHIKAI BÁNTALMAZÁSA

*Példa:* A fent leírt látogatását követően a Polgári jogvédőhöz fordult egy bebörtönzött személy a panasszal, aki elmondta, hogy a požareváci Zabela Büntető-javító Intézet VII. Pávilonjában jogellenes cselekményeknek van kitéve a hivatalos személyek részéről. A Polgári jogvédő 2011. december 27-én meglátogatta a panasztevőt, ennek során megállapította, hogy 2011. december 24-én nagyobb számú testi sérülést szenvedett el, és hogy a testi sérüléseket gumibottal követték el, és azokat a biztonsági szolgálat tagjai követték el. A Polgári jogvédő véleménye szerint ez tortúra cselekményét jelenti, és ez a panasztevő pszichikai és fizikai integritásának megsértését idézte elő, az a körülmény pedig, hogy az elkövetett testi sérüléseket nem vették nyilvántartásba, és azokról nem tájékoztatták az intézet igazgatóját, törvénytelen és szabálytalan eljárást jelent. Ezenkívül, miután megsérülését követően nem vezették el az orvoshoz, ezzel az egészségügyi védelemre való jogát is megszegték.

A Polgári jogvédő ajánlatot küldött a požareváci Zabela Büntető-javító Intézetnek, hogy tegyen meg minden rendelkezésére álló intézkedést, az intézet hivatalos személyei felelősségének megállapítására a panasztevő ellen alkalmazott erőszakért, az elkövetett testi sértések nyilvántartásba vételének elmulasztásáért és az intézet igazgatója tájékoztatásának elmulasztásáért való felelősség megállapításának céljából, továbbá azért, mert a panasztevőt nem vitték orvosi kivizsgálásra<sup>37</sup>.

A Polgári jogvédő a 2011. év folyamán jelentős figyelmet szentelt a börtönökben való egészségvédelemnek, mert ezzel kapcsolatosan tették a legtöbb panaszt. Megállapítást nyert, hogy a börtönbe való felvételkor az egészségügyi vizsgálatok felületesek, hogy nem léteznek egységes protokollok, és hogy börtöntől börtönig eltérnek. A börtönök legtöbbszörében nem végeznek rendszeres orvosi vizsgálatot az elítélteken három hónapnál rövidebb időszakokban. Számos börtönben nem léteznek betegszobák<sup>38</sup>, egyesekben pedig az ambulancia helyiségei teljes egészében nem

<sup>35</sup> A Polgári jogvédő ajánlata 12-3693/11

<sup>36</sup> A Polgári jogvédő ajánlata 12-3670/11

<sup>37</sup> A Polgári jogvédő ajánlata 12-3630/11

<sup>38</sup> A Polgári jogvédő ajánlata 12-2614/10

felelnek meg, másutt az átmeneti helyiségek sem<sup>39</sup>. Sok intézetben az orvos jelenléte a nem elégséges napi két óra hosszára korlátozódik, azzal, hogy hétféteken és ünnepnapokon nincs is orvos az intézetben. Szokás szerint a terápiát nem orvosi személyzet osztja ki. Gyakran a nem orvosi személyzet jelen van az orvosi vizsgálatokon, akkor is, ha azt az egészségügyi dolgozó nem kérte, s ezzel megsértik az elítéltek magánjogait, valamint az egészségi állapotukra vonatkozó adatok titkosságára való jogát<sup>40</sup>.

Megállapítást nyert, hogy egyes börtönökben, különösen a fokozott ellenőrzés alatt állókban, az elítéltek számára igen nehéz az orvoshoz való jutás. E nehézségek első sorban a büntetés végrehajtásának sajátos módja miatt keletkeznek, továbbá azon tény miatt, hogy pl. A požareváci Zabela Büntető-javító Intézetben az elítéltek a nap 23 órája alatt a helyiségekben, hálótermekben tartózkodnak, kapcsolatuk a börtön szolgálat tagjaival a lehető legkisebb mértékre van korlátozva, s ennek következménye az orvos nehéz hozzáférhetősége. A Polgári jogvédő ajánlatot juttatott el a požareváci Zabela Büntető-javító Intézethez, hogy a börtönorvos egyszer havonta látogassa meg a VII. Pavilonban elhelyezett összes elítéltet, és hogy ez alkalommal látogasson meg minden helyiséget – hálótermet és a szabadságuktól megfosztott személyekkel folytatott beszélgetés során állapítsa meg az orvosi vizsgálat szükségességét.<sup>41</sup>

A Polgári jogvédő a börtönök látogatása során megállapította, hogy egyes börtönökben súlyos mentális nehézségekben szenvedő elítélt van elhelyezve<sup>42</sup> (az Egészségügyi Világszervezet által megállapított F20 – F29 megjelölésű csoporthoz tartozó idült pszichotonikus mentális betegségben szenvedők), viszont nincsenek meg bennük a gyógykezelésükhöz szükséges feltételek. A börtönbüntetés rendes rendszerében való elhelyezésük nem teszi lehetővé megfelelő gyógykezelésükhöz szükséges követelmények teljesítését, s ez előidézheti egészségi állapotuk romlását. Ezek kívül, pszichikai állapotuk különösen érzékenyvé teszi őket, illetve a velük való visszaélés és bántalmazás kockázatának teszi ki őket. E szabálytalanságok elhárítása céljából, a Polgári jogvédő a büntető szankciókat végrehajtó hivataloknak ajánlatot küldött, hogy e betegségekben szenvedő elítélteket halogatás nélkül küldjék el a speciális börtönkórházba, vagy egyéb megfelelő egészségügyi intézménybe.<sup>43</sup>

### ***Fekvőbeteg-ellátó jellegű szociális és pszichiátriai intézmények***

A Polgári jogvédő 2011. során megkezdte a pszichiátriai kórházak és a fekvőbeteg-ellátó jellegű szociális védelmi intézmények folyamatos monitoring folyamatát. A látogató csoport, amely összetételében jogász mellett pszichiáterek, törvényszéki orvosok és pszichológusok is vannak, meglátogatta a belgrádi „Dr Laza Lazarević” pszichiátriai szakkórházat, e kórház külön részlegét Padinska Skelában, a

---

<sup>39</sup> A Pancsovai Körzeti Börtön jelentése; A Polgári jogvédő ajánlatának indokai 12-3695/11

<sup>40</sup> A Polgári jogvédő ajánlata 12-3695/11

<sup>41</sup> A Polgári jogvédő ajánlata 12-3670/11

<sup>42</sup> (F20 – F29 SZ 30 megjelölésű csoporthoz tartozó idült pszichotonikus mentális betegségben szenvedők)

<sup>43</sup> A Polgári jogvédő ajánlata 12-3698/11

kovini Pszichiátriai Szakkórházat és a kragujeváci „Méhecskék” kórházat. Számos rendszerbeli fogyatékoságot észleltek. A Polgári jogvédő az említett intézmények munkája törvényességének és szabályosságának további ellenőrzése során, valamint az illetékes szervekkel való együttműködés útján rámutat a munkában észlelt fogyatékoságokra és ajánlja azok kiküszöbölésének módját, és külön fogja javasolni e terület rendszerbeli szabályozását.

A Polgári jogvédő véleménye szerint minden további halogatás nélkül meg kell hozni a mentális zavarokkal élő személyek egészségét, gyógykezelését és helyzetét szabályozó törvényt. A rendszerbeli törvény hiányában problémát jelent a lelkileg megbetegedett személyek beleyezésük nélküli gyógykezelésre történő elhelyezését szabályozó jogszabályok összehangolatlansága<sup>44</sup>, tehát az elkövetkező időszakban össze kell őket hangolni és ily módon kiküszöbölni a nem egészen világos dolgokat, amelyek alkalmazásuk során előfordulnak. Emellett, a hatályos jogszabályok egyrészt lehetővé teszik, hogy a lelkileg megbetegedett személyt, a pszichiáter határozata és a bíróságnak való bejelentés alapján, a bíróság határozata nélkül kényszerrel gyógykezelésen tartsák 33 napig a pszichiátriai kórházban, másrészt pedig azt a szokásos gyakorlatot, hogy az eljárás során a bíró egyáltalán nem hallgatja meg, sőt nem is látja a személyt, akinek a kényszerű elhelyezéséről dönt. A lelkileg megbetegedett személyektől eltérően, a személyt, akinek rendőrségi visszatartást határoztak meg, halogatás nélkül 48 órán, de legkésőbb 48 órán belül át kell adni az illetékes bíróságnak, ellenkező esetben szabadlábra kell helyezni. Az elmebeteg személyek fenti hátrányos megkülönböztetése, az esetleges bűncselekmény elkövetőivel szemben teljes egészében példátlan, és minél előbb ki kell küszöbölni az elkövetkező jogszabály módosítások során.

Fogyatékoságokat észleltek azon dokumentáció előkészítése során, amely megállapítja, hogy a mentális zavarokban szenvedő személyek jóváhagyják fekvőbeteg-ellátó gyógykezelésüket a pszichiátriai kórházakban. A fenti jóváhagyások legtöbb esetben nem a hatályos jogszabályokkal összhangban készültek, hiszen e személyek bezárt helyiségekben való tartása és megkötözése kétségbe vonja beleyezésük valóságát. A fenti állítások mellett szól az egyik orvos őszinte magyarázata, hogy a dokumentációban gyakran tévesen mutatják be, hogy a betegek beleyezésüket megadták, hogy elkerüljék a kényszerű ott tartással kapcsolatos formásokat.

Az elmebeteg személyekkel szembeni bánásmód problémája a pszichiátriai kórházakban és a fekvőbeteg-ellátó jellegű szociális védelmi központokban gyakori jelensége a fizikai korlátozásuknak. A megkötözés az utolsó eszköz, amelyet, az agressziót saját magukkal és/vagy másokkal szemben elkövető elmebetegek megfékezésére kell igénybe venni a hatályos szabványok és ajánlások szerint.

Csupán olyan külön meghatározott esetekben engedélyezett, ahol az orvosi bizonylatok nyilvánvalóan bizonyítják, hogy az agressziót nem volt lehetséges egyetlen

---

<sup>44</sup> Törvény a peres eljáráson kívüli eljárásról és Törvény az egészségvédelemről

más orvosilag igazolt módon sem megfékezni. A megkötözést időben is korlátozni kell, ám a Polgári jogvédő csapata a megtett látogatásai során 10 óránál is tovább megkötözve tartott személyekre talált. A fizikailag korlátozott személyeket állandóan figyelemmel kell kísérni, viszont a jelenlegi nyilvántartásokban nem találhatóak bejegyzések időközbeni feloldásukról, orvos általi megvizsgálásukról. A megkötözést megfelelő, rendeltetésszerű kapcsolatokkal kell alkalmazni, nem pedig alkalomszerű eszközökkel, mint pl. vászonszalagok vagy kötelek.

Az intézményekben, melyeket a Polgári jogvédő csapata az elmúlt időszakban meglátogatott, kirívóan rossz ellátási feltételeket állapítottak meg. A létesítmények, ahol az elmebeteg személyek vannak elhelyezve, főleg régiek, romos állapotúak, festetlenek, gyakran nedvesek. A helyiségekben kellemetlen szag érezhető. A rossz ellátási feltételek a személyzetet is egyaránt érintik.

A fekvőbeteg-ellátó jellegű szociális védelmi központokban dolgozók rámutatnak, hogy a felhasználók nagy számát igazolatlanul tartják az intézményekben, mégpedig kizárólag azért, mert nincsenek meg a feltételek az intézményeken kívüli szociális gondozásukra, úgy hogy a pszichiátriai kórházak nagymértékben szociális intézmények szerepét töltik be. Szavaik szerint, tehát gyakori az a jelenség, hogy az elmebetegeket orvosi jelzések nélkül tartják a kórházakban. Az orvosok elmondása szerint e betegek heveny állapota nem annyira komoly, hogy pszichiátriai kórházi kezelést igényelne, inkább szociális okokból tartják őket ott, pl. mert nincsenek közeli rokonaik, vagy ha mégis vannak, azok nem érdekeltek, hogy a szükséges ápolást és figyelmet megadják nekik, vagy pedig erre nincs objektív lehetőségük.

A Szerb Köztársaságnak az elkövetkező időszakban minél előbb ki kell fejlesztenie a helyi szintű egészség- és szociális védelem nyújtásának rendszerét azon személyek számára, akiknek nincs szükségük további gyógykezelésre a pszichiátriai kórházakban, illetve a fekvőbeteg-ellátó jellegű szociális védelmi központokban.

A Polgári jogvédő álláspontja szerint vitatható a cselekvőképességüktől megfosztott személyek gondnokainak a jóváhagyása, amely alapján a pszichiátriai kórházakban és a fekvőbeteg-ellátó jellegű szociális védelmi központokban helyezik el őket, így a szabadságuktól megfosztott személyek helyzetébe hozzák őket.

A köz- és magánintézményekben elhelyezett idős személyek mozgásszabadságának korlátozása is probléma, hiszen megtiltják számukra az intézmény elhagyását, bezárják őket a hálóteremben és hasonló. A család esetleges jóváhagyása, személyes jóváhagyásuk, sőt a cselekvőképességüktől megfosztott személyek gondnokainak jóváhagyása sem lehet jogi alapja e személyek zárt helyiségben való tartására, illetve szabadságuktól megfosztva. Mindamellet, hogy megértéssel kell lenni, hogy egyes idős személyeket, saját legjobb érdekükben az intézményekben tartják, meg kell állapítani, hogy ez az állapot jogilag teljesen rendezetlen, és hogy azt minél előbb szabályozni kell.

#### 2.1.4. Nemzeti mechanizmus a tortúra megelőzésére

A Szerb Köztársaság 2011. július 28-án, A kínzás és más kegyetlen, embertelen és megalázó bánásmódról és büntetésről szóló ENSZ egyezmény fakultatív jegyzőkönyvének (a továbbiakban OPCAT) megfelelően a tortúra elleni nemzeti mechanizmust határozott meg (TNM). Az OPCAT<sup>45</sup> ratifikálásáról szóló törvény meghatározza, hogy a Polgári jogvédő látja el a TNM teendőit, továbbá, hogy a teendők ellátása során együttműködik az autonóm tartományi ombudsmannal és egyesületekkel, amelyek alapszabálya előírja, hogy a társulás célja az emberi jogok és szabadságok fejlesztése és védelme.

A törvényalkotót számos ok vezérelte arra, hogy a Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmus teendőket a Polgári jogvédő látja el. Első sorban, A Polgári jogvédőről szóló törvény előírja a Polgári jogvédő hatáskörét, amely a többi között felöleli az OPCAT<sup>46</sup> előírta a Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmus hatáskörét is. Továbbá, a Polgári jogvédő az elmúlt időszakban számos olyan intézményt látogatott meg, megelőző jelleggel, amelyekben a szabadságuktól megfosztott személyeket helyezték el<sup>47</sup>. A fentiek mellett, a Polgári jogvédőt olyan szervként ismerték fel, amely a Párizsi Alapelvek alapján cselekszik, s ezért 2010 áprilisában „A” státusban kapott akkreditációt az ENSZ rendszerében levő Emberjogi Nemzeti Intézményként.

A Polgári jogvédő és az autonóm tartományi ombudsmanok és egyesületek közötti együttműködést a Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmus teendőinek ellátásában az a tény indokolja meg, hogy a Vajdaság AT Tartományi Ombudsman és számos polgári egyesület már hosszú évek során kivételesen tevékeny a szabadságuktól megfosztott személyek jogainak védelmében és a tortúra megelőzésében, továbbá nagy tudást és tapasztalatokat szereztek azon intézmények megfigyelésében, ahol a szabadságuktól megfosztott személyeket helyezték el, a kínzástól vagy a bántalmazás bármely formájától való védelmükben.

Miután megbízták a Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmus teendőinek ellátásával, a Polgári jogvédő nem kezdte meg azonnal azon intézmények látogatását, ahol a szabadságuktól megfosztott személyeket helyezték el, hanem az első félét a

---

<sup>45</sup> A Szerbia és Montenegró Hivatalos Lapja – Nemzetközi Szerződések, 16/2005. szám és a Szerb Köztársaság Hivatalos Lapja – Nemzetközi Szerződések, 2/2006. szám és Szerb Köztársaság Hivatalos Lapja – Nemzetközi Szerződések, 7/2011. szám

<sup>46</sup> Azon intézmények és helyiségek zavartalan, előre be nem jelentett és mindkori meglátogatására való jogosultság, ahol a szabadságuktól megfosztott személyek; hogy négy szemközt beszélgethessen a személyekkel, a hivatalos személyekkel (akik kötelesek ezzel kapcsolatosan együttműködni) és az összes többi személlyel, aki a szabadságuktól megfosztott személyekkel szembeni eljárás tekintetében fontos információkkal szolgálhat; a teljes körű dokumentáció hozzáférhetősége, tekintet nélkül a titkosság fokára; hogy az illetékes szerveknek ajánlatokat tegyenek a szabadságuktól megfosztott személyekkel szembeni bánásmód javításának céljából, valamint a fogva tartásuk és bebörtönzésük feltételeinek javítása céljából.

<sup>47</sup> A Polgári jogvédő szakcsapata a „Megelőző mechanizmus”, melynek összetételében törvényszéki orvosok és pszichiáterek is vannak, két évig folyamatosan látogatta a rendőrállomásokat, előzetes letartóztatási egységeket, börtönöket, fekvőbeteg-ellátó szociális védelmi intézményeket, pszichiátriai intézeteket, a menedékkérők befogadó szállásait stb.

szerbiai Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmus elfogadott komplex modelljének megszervezésére használta ki, valamint a monitoring látogatások hatékony lebonyolításához nélkülözhetetlen előkészítő teendők végrehajtására használta ki, amiről külön jelentés készült<sup>48</sup>.

A Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmus teendőinek ellátása során megvalósítandó együttműködésük gyorsabb rendezésének céljából a Polgári jogvédő és a Vajdaság AT Ombudsmanja 2011. december 12-én Együttműködési memorandumot kötöttek meg, amelyben megállapították, hogy a tartományi ombudsman aktívan részt vesz a monitoring csapatok a Vajdaság AT területén lévő azon intézmények meglátogatásában, amelyekben a szabadságuktól megfosztott személyek vannak elhelyezve, a Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmus jelentéseinek, ajánlatainak, véleményeinek és egyéb aktusainak előkészítésében.

A Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmus teendői ellátásában együttműködés jött létre az egyesületekkel, amelyek alapszabálya szerint az egyesülés előirányzott célja az emberi jogok és szabadságok fejlesztése és védelme. A fenti együttműködés legjobb modelljére vonatkozó véleménycsere céljából a Polgári jogvédő nyilvános vitát hajtott végre, számos egyesület, nemzetközi szervezet, akadémiai közvélemény és média részvételével. A Polgári jogvédő 2011. december végén nyilvános kiírást tett közzé azon egyesület kiválasztására, amellyel együttműködést fog létrehozni a Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmus teendőinek ellátásában<sup>49</sup>, a kiírásra 9 egyesület jelentkezett. A külön kialakított Bizottság 2012. január derekán a Polgári jogvédő az összes jelentkező egyesületnek javasolta, – az összes jelentkező egyesület eleget tett a nyilvános kiírásban előirányzott feltételeknek – hogy az együttműködési megállapodásokban egyes egyesületeket kötelezzenek arra, hogy rendszeresen figyelemmel kísérik a szabadságuktól megfosztott személyek helyzetét, a tortúra előfordulásának eseteit egyes területeken<sup>50</sup>.

A Polgári jogvédő szakszolgálatának keretében külön szervezeti egység kialakítása szükséges: a Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmus, négy munkavállalóval. Az egység alapvető feladata a megelőző tevékenység a kínzás vagy a bántalmazás bármely formájának megakadályozása, valamint a szabadságuktól megfosztott személyek helyzetének fejlesztése céljából. E proaktív egység funkcionálisan teljesen el lesz különítve a reaktív funkcióval rendelkező jelenlegi szervezeti egységtől. Pillanatnyilag három tanácsadót foglalkoztatnak, három

---

<sup>48</sup> Hozzáférhető [http://www.ils.rs/attachments/148\\_Izvestaj%20NPM.pdf](http://www.ils.rs/attachments/148_Izvestaj%20NPM.pdf)

<sup>49</sup> A SZK Hivatalos Közlönye, 100/2011. szám és a Polgári jogvédő honlapján

<sup>50</sup> Belgrádi Emberjogi Központ – a rendőrállomásokon és az előző letartóztatási egységekben, A Helsinki Szerbiai Emberjogi Bizottság – a börtönökben, Kezdeményezés az intellektuális fogyatékkal élő személyek jogairól – a fekvőbeteg-ellátó jellegű szociális védelmi intézményekben, Nemzetközi Segélyhálózat (IAN) – a pszichiátriai kórházakban, Dialógus és Emberjogi Bizottság Valjevo - a fiatalok elítéltek és előzetes letartóztatásban tartott személyek helyzete, a Szerb Viktimológiai Társaság – a nők helyzete a zárt intézményekben, utólag meg kell határozni az Emberi Jogokkal Foglalkozó Jogászok Bizottságának (YYKOM) a feladatait Emberjogi Központ - Nis

irodahelyiség áll rendelkezésükre<sup>51</sup>. Az intézmények látogatásának szükségleteire 2011 végén a Polgári jogvédő költségvetési eszközeiből beszerzésre került egy kisbusz. A Polgári jogvédő 2012. évi költségvetése külön rendeltetésszerű eszközöket irányoz elő a Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmus teendőinek ellátására 7.670.000 dinár összegben<sup>52</sup>. A 2012. évi pénzügyi terv pontosan meghatározza a jóváhagyott eszközök rendeltetését<sup>53</sup>.

Külön internetes oldalt hoztak létre<sup>54</sup>, ezen az oldalon jegyzik a Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmus tevékenységeit a tortúra megelőzésére, elsősorban a látogatásokra vonatkozó jelentéseket, a szervekhez juttatott ajánlásokat, a kiadványokat stb.<sup>55</sup>. Ezen az oldalon hozzáférhetőek lesznek a lényeges hazai és nemzetközi jogszabályok.

A Polgári jogvédő, a Tartományi Ombudsman és a szabadságuktól megfosztott személyek helyzetét külön területeken figyelemmel kíséző kiválasztott egyesületek közötti megállapodással összhangban 2011-ben előkészítették a Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmus 2012. évi látogatási tervét. Azzal a szándékkal vezérelve, hogy az elkövetkező négy év során meg kell látogatni az összes intézményt, ahol szabadságuktól megfosztott személyeket tartanak, előirányozták, hogy 2012 folyamán mintegy 80 látogatást bonyolíttanak le, közöttük 50 rendőrállomást, 8 börtönt, 3 pszichiátriai kórházat, 4 pszichiátriai osztályt, 6 fekvőbeteg-ellátó típusú szociális védelmi központot, külföldieket befogadó szállást és 10 aggok házát.

Kidolgozták a Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmus által a szabadságuktól megfosztott személyeket tartó intézmények látogatásának lebonyolítására vonatkozó módszertan tervezetét, amely a Polgári jogvédő korábban meghozott megelőző mechanizmus módszertanra alapul<sup>56</sup>.

Az elmúlt időszakban számos tevékenységet szerveztek meg a Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmus szerepének bemutatására. 2011 októberében a „A Szerbiában a Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmus hatékony tevékenységére vonatkozó feltételek megteremtése” című konferenciát tartottak meg<sup>57</sup>, és 2011

---

<sup>51</sup> Bútorokkal, telefonkészülékekkel, számítógépekkel, internetkapcsolattal ellátva

<sup>52</sup> Nem számították bele a külön szervezeti egység négy munkavállaló fizetéseit és járulékait

<sup>53</sup> Úti költségekre, napidíjakra, a szakértők és az egyesületek képviselőinek díjaira a látogatásban való részvételükért és a jelentések megírásáért, a berendezésre, üzemanyagra, a kiadványok kidolgozására, a dokumentumok fordítására.

<sup>54</sup> Hozzáférhető: [www.npm.ombudsman.rs](http://www.npm.ombudsman.rs)

<sup>55</sup> Szerb nyelven, előkészületben az angol nyelvű változat is.

<sup>56</sup> Megelőző mechanizmus azon intézmények monitoring vizsgálatára, amelyekben a szabadságuktól megfosztott személyeket helyezték el. A mechanizmus a Polgári jogvédő 2009 júniusában meghozott határozatával létesült.

<sup>57</sup> A népképviselők, a minisztériumok képviselői, a Tortúrát Megelőző Társulás képviselői, a Svájci Tortúramegelőző Nemzeti Mechanizmus, a Spanyol Ombudsman, az Európai Bizottság képviselői, az Európai Tanács képviselői, az EBESZ és számos civil társadalom képviselőinek részvételével.

decemberében kerekasztalt, ahol bemutatásra került a Szerbiában a Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmus<sup>58</sup>.

A Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmust jelentős mértékben az EBESZ Szerbiai Missziója, az emberjogi főbiztos szerbiai irodája, az Európai Tanács Tortúrát Megelőző Nemzeti Mechanizmusok Európai hálózata, valamint a Tortúrát megelőző Társulás támogatja.

Együttműködés jött létre a Tortúrát és Egyéb Kegyetlen, Embertelen vagy Megalázó Büntetéseket vagy Bánásmódot Megelőző Albizottsággal, melynek 2012 januárjában jelentést küldtek meg a végrehajtott tevékenységekről 2011 folyamán<sup>59</sup>. létrejött az együttműködés<sup>60</sup>.

## **2.2. A NEMZETI KISEBBSÉGEK NEMZETI JOGAINAK VÉDELME**

### ***2.2.1. A szakterület problémáinak leírása a Polgári jogvédő hatáskörének szempontjából***

Annak ellenére, hogy a nemzeti kisebbségek magán- és kollektív jogait igen fejlett módon Alkotmány és törvény védi, előfordulnak olyan problémák, amelyek a nemzeti kisebbségek jogi és társadalmi bizonytalanságát és egyenlőtlenségét váltják ki. A Vajdaság AT területén élő nemzeti kisebbségek nemzeti identitásának jogi védelme nagyobb. Szerbia egyéb részeiben nem így van, mert az albán, bosnyák, bolgár, oláh, görög, roma és egyéb nemzeti kisebbségek jogainak érvényesítését szolgáló intézményes, szervezeti, pénzügyi és normatív feltételek lemaradnak a vajdasági helyzethez képest.

A nemzeti kisebbségek jogainak érvényesítésével kapcsolatos problémák a nemzeti kisebbségek nemzeti tanácsai megválasztási rendszere szabályozásának módja és hatáskörének meghatározása miatt fordulnak elő. A nemzeti kisebbségek nemzeti tanácsairól szóló 2009. évi<sup>61</sup> törvény a nemzeti kisebbségek kulturális (csoportos) jogai érvényesítésének, védelmének és fejlesztésének rendszerét a kisebbségi öngazgatásokra (nemzeti tanácsokra) bízta, melyeket kizárólag nemzeti szinten választanak meg. Noha az összehasonlító jogban és a régióban uralkodó gyakorlatban a nemzeti kisebbségek védelmi rendszerét elsősorban úgy képzelték el, hogy az lehetővé tegye a helyi közösségben élő nemzeti kisebbségek identitásának hatékony védelmét, majd azt követően regionális és nemzeti szinten, továbbá hogy lehetővé

---

<sup>58</sup> A népképviselők, a minisztériumok képviselői, a nemzetközi és regionális szervezetek, polgárok egyesületei, akadémiai és média közéleti személyiségek jelenlétével, de az egykori elítéltek részvételét is jelezték.

<sup>59</sup> Megközelíthető [http://www.lls.rs/attachments/139\\_Izvestaj%20SPT.pdf](http://www.lls.rs/attachments/139_Izvestaj%20SPT.pdf)

<sup>60</sup> Szlovénia, Spanyolország, Macedónia, Csehország, Litvánia, Svájc, UK, Albánia és Azerbajdzsán.

<sup>61</sup> A SZK Hivatalos Közlönye, 72/2009. szám

tegye a nemzeti kisebbségekhez tartozó polgároknak az elismert csoportos jogokkal kapcsolatos döntéshozatalban való széles körű részvételét, a mi jogrendszerünkben és társadalmi szervezetben olyan védelmi modellt fogadtak el, amely a kisebbségi öngazgatások számára lehetővé teszi a közösség kulturális autonómiájának központi igazgatását. Emellett, a törvény megoldásai annak a jelenségnek kedveznek, hogy a politikai pártok jelentős hatást gyakoroljanak a kisebbségi öngazgatások választásaira és munkájukra.

Az effajta normatív irányválasztás azon nemzeti kisebbségek esetében, akiknél a nemzeti kisebbségekhez tartozók támogatását több politikai párt élvezi, a politikai feszültségeket a kulturális autonómia területére is átviszi, ami megnehezítheti a kisebbségi önkormányzat megválasztását, jogaik érvényesítését, hatáskörök átruházását, a kisebbségi önkormányzatnak a helyi hatóságokkal való viszonyát, s ezzel veszélyezteti a kulturális autonómia célját, vagyis az identitás védelmét. A munkaszervezéssel és a hatáskör érvényesítésével kapcsolatos problémákkal a kisebb nemzeti kisebbségek és azok a nemzeti kisebbségek szembesülnek, amelyekhez tartozók Szerbia szerte élnek, mert a törvény megoldásai a nagyobb és etnikailag homogén módon települt nemzeti kisebbségeket támogatják.

A romák az identitás védelmére való jogot nehezebben érvényesítik a rendkívül kedvezőtlen szociális-gazdasági helyzetük miatt. A romák többsége strukturális szegénységgel szembesül és nincs ismerete arról, milyen módon érvényesítheti alapvető jogait – a szociális és egészségvédelemre, munkára, oktatásra stb. Közöttük feltehetően mintegy 6.500 olyan személy is van, aki a jogszabályok és előírások fogyatékoságai miatt „jogilag láthatatlan”, illetve nincs bejegyezve a születési anyakönyvbe, s ezért nincs állampolgári jogállása. A Szerb Köztársaság elfogadta a romák helyzetét fejlesztő stratégiát és az azt végrehajtó akciótervet<sup>62</sup>, annak ellenére azonban, hogy az oktatás és az egészségvédelem terén bizonyos haladást értek el, még mindig nem jöttek létre az alapvető normatív, intézményes, káder, és anyagi feltételek a stratégiában meghatározott célok teljesítésére. Erre az adat utal, hogy a Polgári jogvédőnek a stratégia<sup>63</sup> teljesítésére vonatkozó kutatásával felölelt 500 megkérdezettek 62,3%-a nem tud ilyen fajta dokumentumról, sőt 82%-a a stratégia végrehajtásának utóbbi öt éve alatt nem érzett semmilyen haladást a jogállásának javításában. Ilyen problémákkal szembesülve, az etnikai osztálynak is nevezhető nemzeti kisebbséghez tartozó személyek többsége nincs olyan társadalmi helyzetben, hogy hatékonyan érvényesíthetné sajátos csoportos kulturális jogait.

Végül, a nemzeti kisebbségek kollektív jogainak érvényesítésére és védelmére vonatkozó ajánlatok végre nem hajtása már évek óta kifejezésre jutó probléma. Azon ajánlatok végre nem hajtásáról van szó, amelyeket a Polgári jogvédő az illetékes szervekhez küldött a törvények, jogszabályok, a Kormány és egyéb állami szervek határozatainak alkalmazásával kapcsolatban. Továbbá, a közigazgatás

---

<sup>62</sup> A SZK Hivatalos Közlönye, 27/2009. szám

<sup>63</sup> A kutatásról szóló jelentést a Polgári jogvédő honlapján a 2011. évben nem tették közzé, de ezt megteszik majd 2012-ben.

fogyatékoságainak egyike a nemzeti kisebbségek jogainak érvényesítése feletti ellenőrzés hiánya.

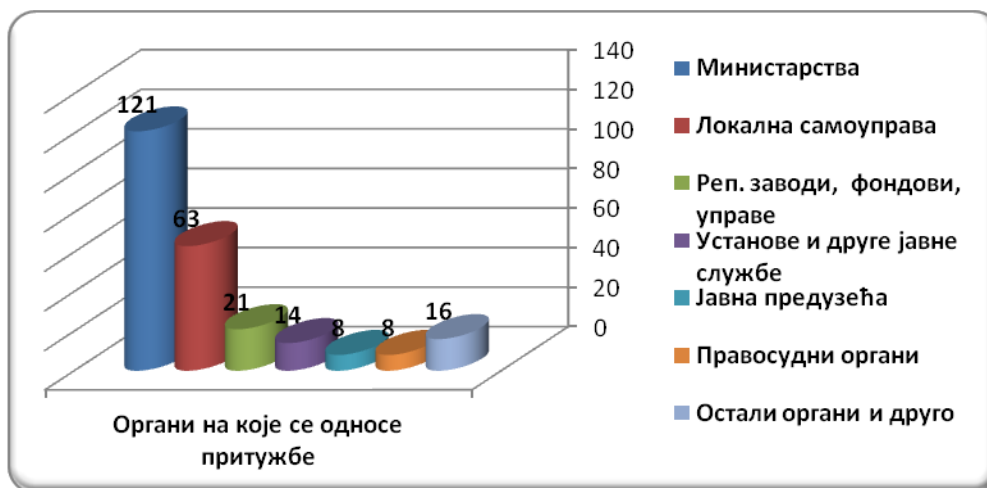
### 2.2.2. Statisztika a polgárok panaszairól a nemzeti kisebbségek jogainak védelmére vonatkozó területen

A Polgári jogvédő a nemzeti kisebbségek területén a 2011. év folyamán 221 eljárást folytatott, ezekből 51 eljárást saját kezdeményezésére indított meg. A Polgári jogvédő 84 panasz (38%) esetében maradéktalanul befejezte az eljárást, 137 panasz (62%) pedig továbbra is eljárásban van.

A külön individuális és kollektív jogok megszegésére vonatkozó 58 eset legtöbb száma a nyelv és írás hivatalos használatára vonatkozik – 21, a nemzeti alapú hátrányos megkülönböztetésre – 17, a kulturális alkotásra való jogra – 6, az anyanyelven történő oktatásra – 4 és a közteendők folytatásában való egyenjogúságra – 3.

Az eljárások legnagyobb száma, 121 a minisztériumok munkájára vonatkozik, mégpedig a Belügyminisztérium munkájára – 51, az Emberi és Kisebbségi Jogok, Államigazgatási és Helyi Önkormányzati Minisztérium munkájára – 25, valamint az Oktatás- és Tudományügyi Minisztérium munkájára – 31. A minisztériumokon kívül a jelentési időszakban egyéb állami szervekre is számos panasz érkezett a nemzeti kisebbségek jogai védelmének terén (5. grafikon :

5. grafikon 5. - Panaszok egyes szervek munkájára vonatkozóan



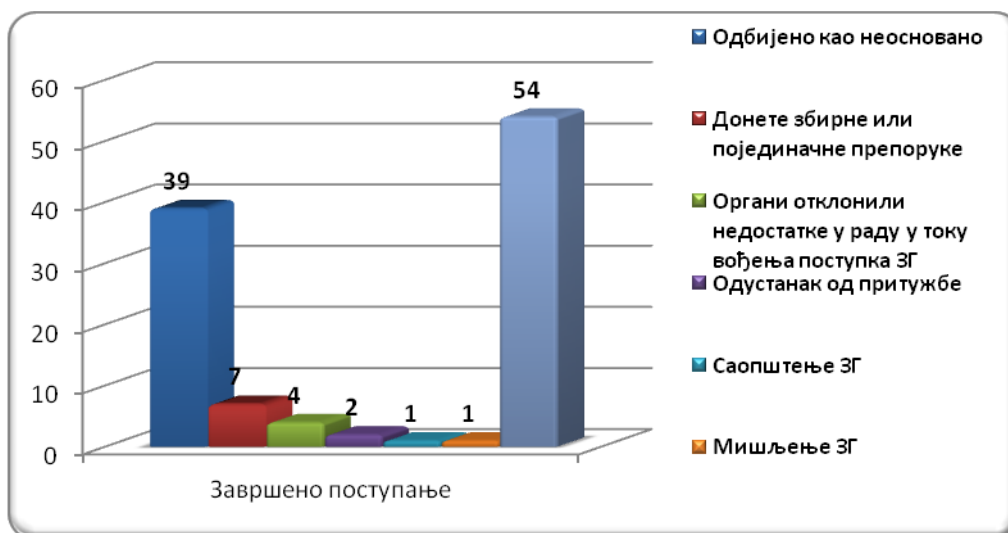
A szervek, amelyekre vonatkoznak a panaszok

Minisztériumok  
Helyi önkormányzatok  
Köztársasági intézetek, alapok, igazgatóságok  
Intézmények és egyéb közszolgálatok  
Igazságügyi szervek  
Egyéb szervek

Megjegyzés: A szervek száma mindig nagyobb a panaszok számánál, mert az egyedi panaszok gyakran arra utalnak, hogy a polgárok jogait több mint egy szerv sérti meg.

A Polgári jogvédő 2011 folyamán 89 eljárást indított meg a közigazgatási szervek munkájának ellenőrzésére. Ugyanakkor, 10 közvetlen ellenőrzést végeztek a szervek munkája felett. Az ellenőrzési és felügyeleti eljárások lebonyolítását követően 2011 folyamán 54 ügyet zártak le.

#### 6. grafikon A nemzeti kisebbséghez tartozó személyek jogainak terén lezárt eljárás



#### Bejezett eljárás

Alaptalanként elvetve  
Gyűjtő vagy egyedi ajánlatok  
A szervek kiküszöbölték a fogyatékoságokat az eljárás során  
Panasztól elállás  
PJ közleménye  
PJ véleménye

2011 folyamán 30 panaszt vetettek el, 14 a hatáskör hiánya miatt, 8 rendetlenség miatt, 8 a felhasználatlan jogi eszközök miatt, és egy panasz névtelen volt.

Folytattuk a munkát a 2010. évi eseteken, 11 eljárást lezártunk, mégpedig: 3 eljárásban mulasztásokat állapítottunk meg és ajánlásokat küldtünk, 2 panaszt elutasítottunk, 2 eljárásban a panasztevőket tájékoztattuk és tanácsoltuk, egy panasztevő elállt panaszától, valamint 3 panaszt elvetettünk, illetéktelenség (2) és rendetlenség (1) miatt.

#### 2.2.3. A nemzeti kisebbségek jogai védelmének területén 2011-ben elért eredmények

Az illetékes közigazgatási szerveknek 10 ajánlatot és 1 véleményt küldtek, ezekből négyet hajtottak végre. A közigazgatási szervekben folytatott 221 eljárásból 94-et fejeztek be. Figyelemmel arra, hogy kollektív jogokról van szó, amelyek jogrendszerünkben és a közigazgatási szervekben nincsenek megalapozva, feltételelesen meg lehetünk elégedve a polgárok érdekében lezárt eljárásokkal és a végrehajtott ajánlatokkal. Mivel azonban a Polgári jogvédő alapvető célja, hogy hozzájáruljon, hogy a közigazgatás az emberi, kisebbségi és egyéb jogok érvényesítésére vonatkozó rendszert és annak módját minden hatalmi szinten létrehozza, ám a nem érvényesített ajánlatok száma meghaladja az 50%-ot, a megvalósított eredmények rámutatnak, hogy

a közigazgatási szerveknek növelni kell kapacitásaikat, annak érdekében, hogy feladatkörüket a polgárok legjobb érdekében teljesíteni tudják.

### ***Romatelepülésekben folytatott munka***

A romák jogainak védelmével és fejlesztésével kapcsolatos munka példaértékű az 55 romatelepülésen, 37 helyi közösségi egységben élő polgárok panaszainak közvetlen átvételét és problémáikra vonatkozó tények megállapítását illetően. A romák által benyújtott kevés számú panasz, valamint a felismerések, amelyekkel emberi és polgári jogaik érvényesítése során szembesülnek, arra készítette a Polgári jogvédőt, hogy a munkát úgy megszervezze meg, hogy a roma nemzetiségű polgárok a Polgári jogvédőnek közvetlenül és díjmentesen nyújthassák be panaszait, és tájékoztatást kapjanak arról, mit kell tenniük egyes jogaik érvényesítésének érdekében a különböző közigazgatási és bírósági szervek előtt, mikor és hogyan fordulhatnak a Polgári jogvédőhöz.

### ***„Jogilag láthatatlan” személyek és okmányok nélküli személyek***

A Polgári jogvédő, az általa folytatott eljárások, kutatások és a romatelepülések lakóitól szerzett információk alapján kezdeményezte A személyazonosító igazolványról szóló törvény és A lakhelyről és tartózkodási helyről szóló törvény módosítását, az illetékes minisztériumoktól pedig kérte, hogy rendezzék a „jogilag láthatatlanok” státusát. Közvetlen betekintés azon problémákba és okokba, amelyek miatt a jogállás nélküli polgárok helyzete évtizedekig nem változik, lehetővé tette, hogy a Polgári jogvédő megoldásjavaslatot készítsen elő nem kormányzati szervezetekkel együttműködésben, amely javaslatot, amennyiben az illetékes minisztériumok nem kínálnak fel jobb megoldást, elküldi a Szerb Köztársaság Kormányának és a Nemzetgyűlésnek 2012 elején.

A Polgári jogvédő kezdeményezésére a Belügyminisztérium javasolta A személyazonosító igazolványról szóló törvény és A lakhelyről és tartózkodási helyről szóló törvény módosítását és kiegészítését, a Nemzetgyűlés pedig elfogadta. Ez a probléma sokáig terhelte az emberi és egyéb jogok érvényesítését, hiszen a tartózkodási hely bejelentése volt a személyi okmányok megkapásának feltétele. A polgárok, akiknek nem volt hol bejelenteniük tartózkodási helyüket, problémákkal szembesültek személyazonosító igazolványuk kiadása, vagy hosszabbítása során, nem tudtak munkát vállalni, vagy érvényesíteni a szociális segély valamely formáját. A roma nemzetiségű polgárok mellett, akik leginkább szembesülnek e problémákkal, a Polgári jogvédő figyelmét felkeltette egy ember esete, akit a tartózkodási hely hiánya éhségstrájkra készítetett. A Polgári jogvédő kezdeményezte a Belügyminisztériumnál, hogy a tartózkodási hellyel nem rendelkező személyek ideiglenes tartózkodási helyeként jegyezzék be a szociális központokat, és hogy az e szervek által kiadott dokumentumok alapján a Belügyminisztériumnál kérvényezzék a személyazonosító igazolvány kiadását meghatározott időre, illetve két évre. ra vonatkozó kérelmet.

### ***Ajánlat a nem higiénikus települések széttelepítésével kapcsolatban***

Mindenképpen sikert jelent az, hogy a Polgári jogvédő tevékenységei és ajánlatai megakadályozták a nem legális és nem higiénikus romatelepülések ösztönszerű és a polgárok számára igen káros módon történő széttelepítésének gyakorlatát. Ugyanis, az effajta településeket terv nélkül hajtották végre, nem tartották tiszteletben a Szerb Köztársaság Kormánya által elfogadott elveket és dokumentumokat a humánus széttelepítéssel kapcsolatban, a Polgári jogvédő által az illetékes közigazgatási szervekhez küldött, Új Belgrád 72. blokkjában található romatelepülés széttelepítésére vonatkozó ajánlatáig. A polgári jogvédő, a fenti ajánlatban kéri az illetékes minisztériumokat és a Szerb Köztársaság Kormánya stratégiája végrehajtásában illetékes egyéb szerveket, hogy állapítsák meg az illetékes szervek eljárásának módját a nem higiénikus települések felosztása során.

### ***A nemzeti kisebbségek nyelvének és írásának hivatalos használata***

A polgári jogvédő és a Vajdaság AT tartományi ombudsman közös ajánlata után, amely ajánlatot a nemzeti kisebbségek nemzeti tanácsai is támogatták, javult a nemzeti kisebbségekhez tartozó személyek nevének nyelve és helyesírása szerinti bejegyzésére vonatkozó jog alkalmazása, és részben módosult a közigazgatási szervek gyakorlata a nemzeti kisebbségek nyelvének és írásának hivatalos használatára való jog érvényesítésével kapcsolatban, különösképpen az anyakönyvi szolgálatokban a személyi neveknek a nemzeti kisebbség nyelvén és írásával történő bejegyzését illetően.

Az Emberi és Kisebbségi Jogi, Államigazgatási és Helyi Önkormányzati Minisztérium, valamint a Belügyminisztérium által alkalmazott ajánlat eredményeként egyes helyi önkormányzatokban megváltozott a gyakorlat, viszont a későbbiek és a beérkezett panaszok rámutattak arra, hogy a nemzeti kisebbségek nyelve és írása hivatalos használatának jogával kapcsolatos egyes kérdések nincsenek megoldva, tehát az Államigazgatási és Helyi Önkormányzati Minisztériumhoz új ajánlatot küldtek, amelyben a Minisztériumtól kérik a nyelv és írás hivatalos használatáról szóló törvény módosítását, annak érdekében, hogy a nemzeti kisebbségeknek biztosítsák nyelvük és írásuk hivatalos használatára való jog teljes körű érvényesítését.

Az ajánlat a Minisztériumot, hatáskörében való intézkedések megtétele során az alábbiakra utasította: a) a nemzeti kisebbség nyelve és írása egyenrangú használatának kötelező érvényesítését azon helyi önkormányzati egység területén, ahol a nemzeti kisebbséghez tartozó személyek száma az összlakosság 15%-át éri el, a lakosság legutóbbi számlálásának eredményei szerint; b) a közmegbízatusú szervek megnevezését, a helyi önkormányzat egységének nevét, a települések, terek, és utcák és egyéb toponímiák neveit kötelezően a nemzeti kisebbség hivatalos használatban lévő nyelvének hagyományai szerint kell kiírni és v) biztosítani kell A nyelv és írás hivatalos használatáról szóló törvény alkalmazásához szükséges feltételeket, valamint alkalmazása feletti szigorú ellenőrzést. Ugyanehhez a Minisztériumhoz küldték az ajánlatot, hogy tegyék meg a megfelelő intézkedéseket, hogy A nyelv és írás hivatalos

használatáról szóló törvény módosításával szabályozzák a szerb nyelv és a cirill betűs írás hivatalos használatát, kivétel nélkül a hivatalos kommunikációban, továbbá, a szerb nyelv és írás, valamint a nemzeti kisebbségek nyelvének és írásának alkalmazása feletti ellenőrzés létrehozását. Az ajánlat nem került végrehajtásra. A Novi Pazar városi közigazgatásához is ajánlatot küldtek, azon fogyatékoságok kiküszöbölésére, amelyek az anyakönyvi szolgálatot akadályozták abban, hogy cirill betűs anyakönyvi kivonatokat is kiadjon.

### *Vallási oktatás és a hittantanárok státusa*

A polgári jogvédő, az eljárás során megállapította, hogy a Szerb Iszlám Közösség képviselőjének a Vallásoktatási Bizottság munkájából való kizárása annak a következménye, hogy az általános és középiskolai vallásoktatási bizottság tagjainak kinevezésére és visszahívására vonatkozó eljárások nincsenek előírásban szabályozva. A köziskolákban való vallási oktatás megszervezését követő tíz év után továbbra is számos kérdés maradt nyitott a vallásoktatók munka jogállásával, valamint a szakképzettségük fokára és fajtására vonatkozó törvényben megállapított feltételek teljesítésével kapcsolatban. Külön probléma a tanárok egységes listájának kialakítására vonatkozó eljárásokat és kritériumokat szabályozó jogszabályok hiánya. E listát az oktatásügyi miniszter minden évben megállapítja. E probléma különösen a vallásoktatásnak a muszlim vallású gyermekek számára való megszervezésében jut kifejezésre, mert a javaslatokat három meshihat küldi. A jogszabályok hiánya hozzájárult ahhoz, hogy a megállapított listára nem kerültek a szakképzettség fokának és fajtájának feltételeit kielégítő vallásoktatók, viszont a vallási közösségek javaslata szerint kiválasztott személyek nem rendelkeznek megfelelő szakképesítéssel. A polgári jogvédő, ajánlataiban rámutatott annak szükségességére, hogy a hatályos jogszabályok módosításával biztosítani kell a fenti eljárások törvényességét és szabályosságát, valamint a vallásoktatás szervezése és végrehajtása összes vitás kérdésének megoldását.

## 2.3. A GYERMEKEK JOGAI

### 2.3.1. A szakterületen jelentkező probléma leírása a Polgári jogvédő hatáskörének szempontjából

A releváns állami szervezetek a gyermekek erőszaktól, bántalmazástól és elhanyagolástól<sup>64</sup> való védelmére irányuló eljárásának módjáról szóló egész sor jogszabály, stratégiai dokumentum<sup>65</sup> és jegyzőkönyv meghozatala ellenére, a gyermekek Szerbiában magas fokú erőszaknak (testi, pszichológiai, szociális, az információs - kommunikációs technológia útján) vannak kitéve, az iskolában és a környékén, de sajnos a családban is. Az iskolában történő erőszak foka riasztóan magas. Erről tanúskodik a Polgári jogvédő és a gyermekeknek az iskolában történő erőszaktól való védelméről szóló Ifjú Tanácsosok Paneljének kutatásai is.<sup>66</sup>

A gyermekek családjogi védelmében a családon belüli erőszaknak kitett gyermeknek továbbra sem ismerik el az erőszak, bántalmazás és elhanyagolás áldozatának státusát, sem nem fordítanak kellő figyelmet erre a tényre a gyermekek érdekeiről való döntéshozatalkor. Ellenkezőleg, a gyermekek gyakran ki vannak téve olyan prolongált traumatikus eseményeknek, amelyben bővelkednek a szülők diszfunkcionális partneri viszonyai, ideszámítva a házasságok konfliktusos felbontását is. A testi büntetés a Szerb Köztársaságban még mindig domináns módja a gyermekek fegyelmezésének, a testi büntetés törvényi megtiltására irányuló kezdeményezések pedig a nyilvánosság egy részének ellenállásába ütközik, amihez hozzájárul ennek a témának a médiában való bemutatása is mesterséges megosztást hozva létre a nyilvánosságban, még a foglalkozásbeliek között is.

A gyermekeknek a szülőkkel való együttélésre való joga, valamint azon szülővel való kapcsolattartásra való joga, amelyekkel nem él együtt, továbbra is jelentős mértékben sérül, mert az illetékes szervek nem képesek végrehajtani a jogerős és végrehajtandó bírósági döntéseket, az elengedhetetlenül fontos koordinációjuk és

---

<sup>64</sup> A gyermekek bántalmazástól és elhanyagolástól való védelmének általános jegyzőkönyve, A gyermekek erőszaktól, bántalmazástól és elhanyagolástól való védelméről szóló külön jegyzőkönyv az oktatási és nevelési intézményekben, Szabályzat az erőszak, bántalmazás és elhanyagolás intézményben való megválaszolási eljárásáról szóló jegyzőkönyvről

<sup>65</sup> Nemzeti gyermekvédelmi akcióterv, A gyermekek bántalmazástól és elhanyagolástól való védelmének általános jegyzőkönyve, A gyermekek bántalmazástól és elhanyagolástól való védelméről szóló külön jegyzőkönyv, A gyermekek erőszaktól való védelmének és megelőzésének nemzeti stratégiája, A fiatalok egészségfejlesztési stratégiája, A Szerb Köztársaság kábítószer elleni harcának 2009 - 2013. közötti időszakra vonatkozó stratégiája, A pszichofiziológiai rendellenességekkel és beszédpatológiával küzdő gyermekek megelőző egészségvédelmének nemzeti programja, A Szerb Köztársaság emberkereskedelem elleni harcának stratégiája, A romák helyzetének előmozdítási stratégiája a Szerb Köztársaságban, A szociális védelem fejlesztési stratégiája; A rokkant személyek helyzetének fejlesztési stratégiája a Szerb Köztársaságban; A fiatalok egészségvédelmi stratégiája; stb.

<sup>66</sup> Nešić, Jović „A gyermekek iskolai erőszaktól való védelme“, Polgári jogvédő, 2011. Hozzáférhető a következő internetes oldalon is <http://www.zastitnik.rs/> és <http://www.pravadeteta.rs/ci/aktivnosti/publikacije.html>. A Polgári jogvédő az Ifjú Tanácsosok Panelljével lefolytatott kutatások eredményei szerint a gyermekek 73%-a szembesült a korszatályi erőszakkal az iskolában, miközben a korszatályi erőszak jelentősen kifejezettebb az általános, mint a középiskolákban – a kikérdezett általános iskolások közel 90%-a közvetlen vagy közvetett tapasztalattal rendelkezett a korszatályi erőszaktól. Az általános és középiskolák megkérdezett tanulóinak közel egynede tanúi voltak a tanárok által a gyermekek ellen elkövetett erőszak valamelyik formájának. A tanulóknak igen alacsony a tájékozottsági foka a megelőző és (intervenciós) támogatási intézkedésekről az erőszak eseteiben; a tanulók csak 2%-ának van teljes információja az erőszaktól, a bántalmazástól és elhanyagolástól való védelemmel foglalkozó iskolai csapat létezéséről, a szerepéről és arról a módozatról, amelyen a tanulók a csapathoz fordulhatnak.

információ-cseréjük pedig leggyakrabban elmarad, vagy pedig arra későn vagy nyomás alatt kerül sor, amit néhány esetben a Polgári jogvédő tett meg.

A fejlődési rendellenességekkel küzdő és rokkant gyermekek helyzete jelenösen nem változott az előző évhez viszonyítva, ami nem is volt várható, tekintettel arra, hogy Szerbia továbbra sem rendelkezik azokkal az adatokkal, hogy hány fejlődési zavarokkal rendelkező és rokkant gyermek él Szerbiában és milyen rendellenességről / rokkantságról van szó – mivel ezek az adatok feltételei a *sine qua non* bármilyen támogatási és segély-nyújtási intézkedés komoly tervezésének foganatosításához. Főként kilátástalan ezeknek a gyermekeknek a helyzete a falusi környezetekben, mert szegénységben élnek, elszigetelve a helyi közösségtől és gyakran ki vannak téve a magas fokú előítéleteknek, az egészségvédelem nem hozzáférhető a számukra, ritkán vannak bekapcsolódva a szociális védelmi rendszerbe és nem járnak rendszeresen iskolába.<sup>67</sup>

A 2011. évben, a Munka- és Szociálpolitikai Minisztérium javaslatára elfogadták A szociális védelemről szóló törvényt<sup>68</sup>, amely azonban elmulasztotta biztosítani a minőséges és időben nyújtott támogatást a családoknak, amelyek közvetlenül gondoskodnak a fejlődési rendellenességekkel küzdő és rokkant gyermekekről és a súlyosan megbetegedett gyermekekről. Szerbiában továbbra is fennáll az a paradox helyzet, hogy a családfenntartók és a „szakosított” családfenntartók (azok, akik gondoskodnak a fejlődési rendellenességgel küzdő és rokkant gyermekekről) térítést kapnak a családfenntartásért, ideszámítva a rokkantsági és nyugdíjbiztosítási járulékokat is, míg a szülőknek, akik lemondtak a munka (és a kereset) jogáról, hogy ápolni tudják gyermekeiket, nem nyújtanak ilyen segítséget és támogatást az aktuális helyzetben, hanem ezt akkorra irányozzák elő, amikor a szülő megszerzi az öregségi nyugdíjhoz szükséges feltételeket!<sup>69</sup>

Azoknak a gyerekeknek a számáról, akik ki vannak téve a kizsákmányolásnak és a gyerekmunka legrosszabb formáinak, úgyszintén nincsenek adatok. A Polgári jogvédőnek a Szerb Köztársaságban folyó gyermek-kéregetésről szóló jelentése, amely a 2011. év folyamán lefolytatott kutatások után készült, világosan megmutatta a gyermekek utcai élete és munkája okaira irányuló megértés és azon tényező hiányát is, amelyek ehhez a jelenséghez hozzájárultak. Az ezen gyermekcsoporttal való munkában, a gyermekek részvétele kizárt, a korai korosztállyal kapcsolatos beavatkozások jelentősége és a családdal folytatott munka jelentősége pedig

---

<sup>67</sup> Azon kutatások szerint, amelyeket a 2009 – 2011. évi időszakban az „Amity” NVO folytatott le a mobil csapatainak munkáján keresztül és kétéves támogatás nyújtásán keresztül a Šumadia-i körzet és Kraljevo város 141 faluja 458 családjából való 500 fejlődési rendellenességgel küzdő gyermeknek, megállapítást nyert, hogy a szociális védelmi rendszerbe csak a gyermekek 23%-a, az oktatási rendszerbe pedig 50%-a van bekapcsolva.

<sup>68</sup> Az SZK Hivatalos Közlönye, 24/2011. szám

<sup>69</sup> A szociális védelemről szóló törvény hatályba lépésétől, 100-nál kevesebb szülő kapott ilyen segítséget, de a gyermek most jóval idősebbek 18 évnél vagy, sajnos, többé már nem élnek. Az adat hozzáférhető a következő internetes oldalon: <http://www.glas-javnosti.rs/clanak/drustvo/glas-javnosti-07-01-08-01-2012/roditeljima-dece-sa-invaliditetom-12-200-dinara-naknad>

elhanyagolt. Elégtelen a terepi munka és a kár csökkentésére irányuló intézkedések terjedelme, és továbbra is találkozunk a jogilag láthatatlan gyermekekkel, amelyek a dokumentumok hiányában ki vannak zárva valamennyi (oktatási, szociális védelmi, egészségvédelmi, stb.) rendszerből.

A gyermekek oktatását továbbra is egész sor probléma terheli, amelyek közül a legszembeötlőbb az iskoláknak a gyermekek elleni erőszakhoz, bántalmazásához és elhanyagolásához való passzív hozzáállása, tekintet nélkül arra, hogy az hol történik. Az iskola és a szülők „háborúja“, amelynek árát „teljes összegben“ a gyermek fizeti, nem szokatlan jelenség; abban mindkét oldal, sajnos, elhanyagolja azt az elvet, amelyet kötelesek követni – a gyermek legjobb érdekeinek elvét. Azt a módozatot, amely szerint az általános iskolai és a középiskolai tankönyveket jóváhagyják, egész sor mulasztás és probléma terheli, amelyek teret hagynak az önkénynek és a visszaélésnek. Az ingyenes tankönyvekre vonatkozó közbeszerzési eljárás a Polgári jogvédő kutatásainak tárgyát képezi, amely 2011. második felében kezdődött, tekintettel a megjegyzések számára, amelyek az ezen eljárásra érkeztek, nem csak a polgároktól, hanem az állami szervektől is.

Az oktatási és nevelési rendszer alapjairól szóló törvény módosításai csökkentették a gyermekek jogai védelmének szabványait azon tanulók iránti nevelési-fegyelmi eljárás tekintetében, akik megszegték a hátrányos megkülönböztetés, bántalmazás és elhanyagolás tanulói kötelezettségeket és tilalmakat, jogi hézagot hagyva az eljárási rendelkezések tekintetében, amelyeket ebben az eljárásban alkalmazni kell<sup>70</sup>, viszont széles ajtót nyitnak a gyors megoldásoknak a gyermek/tanuló kárára.

### ***2.3.2. A polgárok panaszainak statisztikája a gyermekek jogának területén***

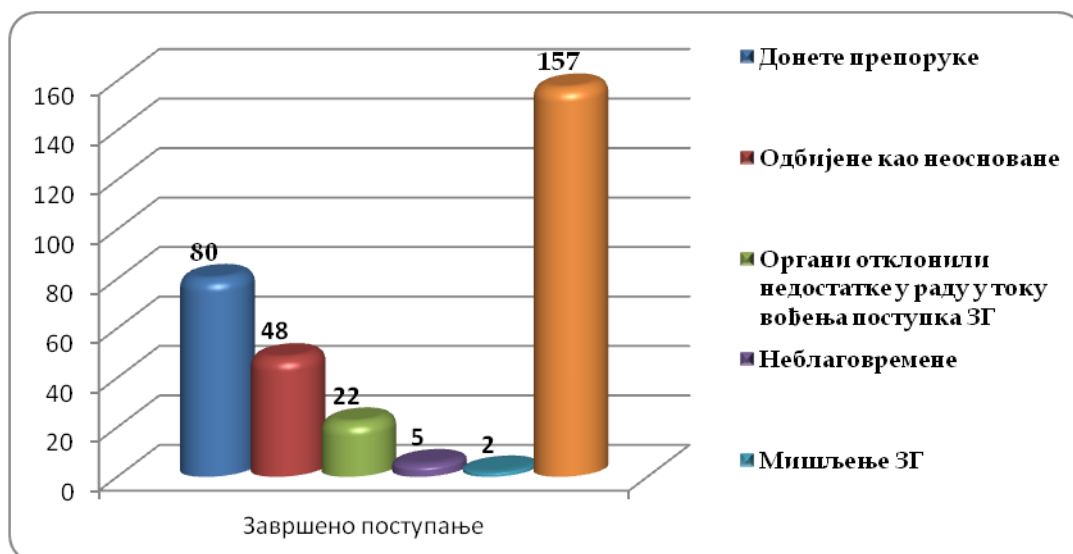
A gyermekek jogának területén a Polgári jogvédő 2011-ben 307 panaszt vett át, a saját kezdeményezésére pedig 84 esetet vizsgált ki - összesen 391, ami a Polgári jogvédőhöz befutott panaszok 10,7%-a a 2011. évben. Ebből a számból, **a munkát 237 esetben (61%) fejezték be, 154 panasz (39%) pedig továbbra is eljárásban van.**

A vezetett eljárásokat a következőképpen fejezték be: **80 esetben mulasztásokat állapítottak meg és ajánlásokat küldtek**; két esetben véleményt küldtek; 22 eljárást megszüntettek; elvetéssel, illetve azzal a megállapítással, hogy nem történt a gyermek jogának megsértése, 48 esetet fejeztek be; öt panasztevő elállt a panaszától.

---

<sup>70</sup> A korábbi rendelkezés, melynek értelmében a nevelési – fegyelmi eljárást az általános közigazgatási eljárás szabályainak alkalmazásával kell vezetni, Az oktatási és nevelési rendszer alapjairól szóló törvény módosításai és kiegészítései hatályon kívül helyezte.

## 7. grafikon - A Polgári jogvédő eljárásának befejezése a gyermek jogának területén



Meghozott ajánlások  
 Alapítványként elvetve  
 A szervek a PJ által vezetett eljárás során kiküszöbölték a fogyatékosokat  
 Nem kellő időben beadottak  
 A PJ véleménye

A gyermekeknek szánt következő internetes oldal által ([www.pravadeteta.rs](http://www.pravadeteta.rs)) 78 kérdés futott be gyermekektől vagy a gyermekek helyzetéért aggódó felnőttektől és ezek a kérdések leggyakrabban a következőkre vonatkoztak: a gyermek joga a minőségi oktatásra (27):

**Kérdés:**

*14 éves vagyok és a nyolcadik osztályba járok. Engem érdekel, hogy a tanár írthat-e velünk ellenőrzőt 15 perccel az óra vége előtt? És a tanárnak joga van-e sértegetni a tanulót? Köszönöm!*

és az erőszaktól, a bántalmazástól és az elhanyagolástól való védelemre jog (11):

**Kérdés:**

*Barátnőm van, aki családfenntartóknál él, és nem viselkednek vele, úgy ahogy kellene. Például, egyáltalán nem jár ki, nem használhatja a számítógépet, minden apróságra, amihez hozzáér vagy megtesz, ordítanak vele, ő pedig csak egy gyermek, aki szeretne játszani. Én ezt mind megmondanám a központból őt meglátogató embereknek, de ez a család hitelt vett fel, és ha nem lenne jövedelmük, amit azért kapnak, mert vigyáznak rá, nehezen tudnák visszafizetni a hitelt. Nem tudom, mit tegyek és ezért tanácsot kérek.*

A panaszok a következő közigazgatási szervek (nem) eljárásaira vonatkoztak: oktatási és nevelési intézmény (166), szociális védelmi intézmény (111), helyi önkormányzati egység szerve (35 – amiből Belgrád város és városi községeinek szervei 15), Belügyminisztérium (31), Oktatási és Tudományos Minisztérium (27), Munka és Szociálpolitikai Minisztérium (17). Az igazságügyi szervekre 26 eset vonatkozott, 24 pedig más államigazgatási szervekre<sup>71</sup>.

A 2011. évben összesen 80 panasz elvetésének okai a következők: szabálytalan panasz (34), kihasználatlan jogi eszközök (18), a Polgári jogvédő illetéktelensége (18), a nem határidőben benyújtott panaszok (5) és névtelen panaszok (3).

Az esetek legnagyobb számában (334), fennállt a gyanú a gyermek jogainak többszöri megsértésére. Az esetek legnagyobb száma felöleli a gyermek jogainak következő megsértéseit (3. táblázat):

---

<sup>71</sup> Infrastrukturális és Energetikai Minisztérium, Egészségügyi Minisztérium, Művelődési, Tájékoztatási és Információs Társadalmi Minisztérium, Honvédelmi Minisztérium, Igazságügyi Minisztérium, Külügyminisztérium, Köztársasági Egészségbiztosítási Alap, Szerb Köztársaság Civil Légi Közlekedési Igazgatóság és mások.

**3. táblázat: A gyermek jogai megsértésének fajtái**

A gyermek legjobb érdekei tiszteletben tartásának joga	282	72.12%
Az erőszaktól, bántalmazástól és elhanyagolástól való védelem joga	164	41.94%
Az oktatásra és nevelésre való jog	159	40.66%
A gyermek szabályos fejlődésre való joga	70	17.90%
A gyermek azon szülővel való személyes kapcsolattartásra való joga, akivel nem él együtt	48	12.28%
A szülőknek szülői mivoltuk érvényesítésének támogatására való jog	42	10.74%
A gyermek joga a saját véleményének kifejezésére	34	8.70%
A fejlődésükben akadályozott gyermekek minőséges életre és külön állami védelemre való joga	33	8.44%
A szülőkkel való együttélés joga	22	5.63%
Megfelelő életszínvonalra való jog	15	3.84%
A család támogatásának joga a gyermek megfelelő életszínvonalra való jogának érvényesítésében	17	4.35%
A testi és lelki integritás sértetlenségének joga	16	4.09%
Az egészségvédelemre való jog	14	3.58%
A szociális védelemre való jog	12	3.07%
A pszichológiai felépülésre való jog	12	3.07%
Az állami felügyelet alatt álló gyermek ellátási módja ellenőrzésének joga	12	3.07%
A szülői elrablástól való védelem joga	11	2.81%
A gyermek jogainak egyéb megsértései	10	2.56%

A 2011. év folyamán kialakult eseteken folyó munkán kívül, a Polgári jogvédő a gyermek jogainak területén eljárta azokban az esetekben is, amelyek 2009-ben és 2010-ben kezdődtek (összesen 143).<sup>72</sup> Az eljárást 99 esetben befejezte és továbbra is folyamatban van az eljárás 44 esetben. Az eljárásokat a következőképpen fejezte be: alaptalan panasz (46), a szervek kiküszöbölték a fogyatékoságokat (29), a Polgári jogvédő illetéktelensége (13) és a szerveknek hozott ajánlások (11).

<sup>72</sup> Továbbra is folyamatban van az eljárás 44 esetben. 99 esetben a következőképpen fejezték be az eljárást: 13 panaszt elvetettek (illetéktelenség miatt 5, szabálytalanság miatt 5, határidő miatt 1 és egyéb okból 2); ajánlásokkal fejezték be a munkát 11 esetben; az eljárást megszüntették 29 esetben, a panaszt pedig alaptalanként elvetették (illetve felmérték, hogy nem volt mulasztás a szerv munkájában) 46 esetben.

### 2.3.3. A 2011. évben elért eredmények a gyermek jogainak területén

#### *A gyermekek védelme az iskolai erőszaktól*

A 2011. év folyamán, az iskolákban a gyermekek feletti és közötti erőszak problémája elsőbbségként jelentkezett, mind a konkrét eseteken való munkán keresztül, mind pedig a Polgári jogvédő és az Ifjú Tanácsosok Panelje által végzett kutatásokon keresztül<sup>73</sup>.

A kutatásban az adatgyűjtés névtelen, körkérdés technikáját alkalmazták, amely a gyermekek álláspontjaira épült. A gyermekekhez alkalmazkodó 11 kérdést tartalmazó kérdőívet alakítottak ki, és összesen 72 iskola 1257 tanulóját (37 általános iskola és 35 középiskola) kérdezték meg, az összesen 15 iskolai igazgatásból 13-ban. E kutatás eredményeinek alapján elkészült a *Polgári jogvédő és az Ifjú Tanácsosok Paneljének jelentése „A gyermekek erőszaktól való védelme az iskolákban”* cím alatt, amely megmutatta, hogy az erőszak foka az iskolákban továbbra is aggasztóan magas. Az erőszak felismerési foka az iskolákban (főként a nem fizikai formáinak felismerése) alacsony, illetve az erőszak minimalizálása és igazolása gyakori jelenség. A foganatosított intézkedések elemi erejűek, tervszerűtlenek és szervezetlenek, az erőszak kezdeti formáit leggyakrabban ignorálják, az iskolák reakciója pedig az erőszakot elkövető tanuló elleni repressziós intézkedésre szorítkoznak. Az erőszaktól, a bántalmazástól és az elhanyagolástól való védelemre szolgáló csapatok nem alakultak meg minden iskolában, ott pedig ahol megalakultak, a tevékenységük gyakran több mint szerény vagy teljesen elmarad. Az iskola együttműködése más intézményekkel elégtelen és nem hatékony, erre pedig főként az erőszak jelentős elterjedése után kerül sor.

Az egykorúaknak a Panel tagjai általi kérdezése magas fokú eredetiséget ad a kapott eredményeknek, ami még egy ok az aggodalomra és a tervszerű munka szükségességére az iskolai erőszak valamennyi formájának csökkentésén és megakadályozásán.

Ugyanezen eredményekhez jutott a Polgári jogvédő azokban az eljárásokban is, amelyeket a panaszok kapcsán folytat, illetve a kortársi erőszakra való ismeretek kapcsán. Két esetet az iskolához intézett ajánlásokkal fejeztek be, miután megállapították, hogy a tanulók erőszaknak, bántalmazásnak és elhanyagolásnak voltak kitéve, az iskolák pedig elmulasztották a gyermekeknek megfelelő és hatékony védelmet nyújtani.

A Polgári jogvédő rendszerbeli mulasztásokat észlelt az illetékes szolgálatok és szervek hozzáállásában, azokban az esetekben, amelyek rámutattak a családon belüli erőszak meglétére vagy történetére.

---

<sup>73</sup> A 2011. év első felében, az Ifjú Tanácsosok Paneljének tagjai az iskolai erőszakra kutatást hajtottak végre, azzal a céllal, hogy adatokat gyűjtsenek az általános és középiskolák eljárásairól Szerbiában a gyermekeknek az erőszaktól való védelmében és megelőzésében, A gyermekek és a tanulók oktatási és nevelési intézményekben az erőszaktól, bántalmazástól és elhanyagolástól való védelmére irányuló külön jegyzőkönyv és Az erőszakra, a bántalmazásra és elhanyagolásra adott válaszból az intézményben való eljárás jegyzőkönyvéről szóló szabályzat meghozatala után.

## **ERŐSZAKOS MÓDSZEREK ÉS ESZKÖZÖK A FEGYELEM BIZTOSÍTÁSA CÉLJÁBÓL AZ ISKOLÁBAN TILOSOK**

Az általános iskola alsó osztályos tanulójának a tanítónő megtiltotta, hogy elhagyja az órát a mosdóba menetel miatt, tévesen felmérve, hogy a gyermek kérése nem autentikus és hogy megbontja a munkafegyelmet, valamint hogy az alsós tanulók számára nem biztonságos a tanítás alatt az iskolában közlekedni. A tanuló a tanteremben, a ruhájába vizelt. A gyermekekre gyakorolt számos káros következmény miatt és az iskola mulasztása miatt, a Polgári jogvédő ajánlásokat tett az iskolának, amely az átélt erőszak következményeinek csökkentésére, az iskolának a mulasztásokkal való szembesülésére, az iskola munkájának előmozdítására és a jövőbeni ilyen mulasztások megismétlésének megakadályozására irányultak.

### ***A gyermekek családon belüli erőszaktól és nemi bántalmazástól való védelme***

Kutatva azokat az eseteket, amelyek a gyermeknek a családban elfoglalt helyzetére irányultak, főként a konfliktusos válások, illetve a partnerek elválásának helyzetében, a Polgári jogvédő rendszerbeli mulasztásokat észlelt az illetékes szolgálatok és szervek hozzáállásában, azokban az esetekben, amelyek rámutattak a családon belüli erőszak meglétére vagy történetére.

A családon belüli erőszak ténye el volt hanyagolva, a gyermeknek pedig nem ismerték el az erőszak, a bántalmazás és az elhanyagolás áldozatának státusát. A gyermekeknek a bántalmazástól és elhanyagolástól való védelmére irányuló általános és külön jegyzőkönyv világos utasításai és szabványai ellenére.

## **A CSALÁDON BELÜLI ERŐSZAKBAN JELEN LEVŐ GYERMEK MINDÍG ÉS KIVÉTEL NÉLKÜL BÁNTALMAZÁS ÉS ELHANYAGOLÁS ÁLDOZATA IS**

Az Újbelgrádi Szociális Munkaközpont munkájában a hét különböző eset egyértelműen rámutatott a gyámhivatal munkájának rendszerbeli mulasztásaira, amelyek az ezen eseteken eltöltött többéves munka folyamán nem foganatosított családon belüli erőszaktól való védelmi intézkedéseket a fiatal korosztályú gyermek áldozat esetében, a tevékenységét kizárólag bírósági eljárás keretében folyatta, minimalizálta a problémákat, elmulasztotta felmérni, hogy fennáll-e a gyermek elhanyagolása és bántalmazása a családban, elhalasztotta az intézkedések foganatosítását a meghatalmazásaival összhangban, áthárítva hatásköreit más szervekre. A Polgári jogvédő által vezetett eljárás után, a Központ vezetőjét leváltották.

Habár Szerbiában mind nyíltabban beszélnek a gyermekek családon belüli nemi bántalmazásáról, olyan adatokkal szembesülünk, hogy az illetékes szervek és az ott dolgozó szakemberek, nemcsak hogy nem nyújtanak segítséget és támogatást a gyermek áldozatnak, hanem az áldozatot visszaküldik a bántalmazó családba és házba, nem fordítva kellő jelentőséget a gyermek kijelentésének, ezért elmulasztják még az

elemi tevékenységek fogatosítását is, amelyek elő vannak irányozva és írva a gyermek nemi bántalmazásának gyanúja esetén.

### **A NEMI ERŐSZAK GYANÚJA SÜRGŐS REAGÁLÁST KÖVETEL**

Habár a szomszédos község gyámhatósági szervétől információt kapott a tizenkét éves kislány nemi bántalmazásának komoly gyanújáról, a Trgovište Szociális Munkaközpont nem védte meg a gyermeket, sem nem végezte el az ellenőrzést, hanem háromszor visszaküldte a gyermeket a családba azokhoz a személyekhez, akik bántalmazóként voltak meggyanúsítva. Két évig tartott a gyermek agóniája, míg az esettel meg nem ismerkedett a Polgári jogvédő és ajánlást küldött a gyámhivatalnak, hogy állapítsa meg a szakmunkás mulasztásáért a felelősséget és mérlegelje a kompetenciájukat, tudásukat és képzettségüket.

Az Európa Tanács hároméves kampányba kezdett a gyermekek nemi bántalmazásától és kihasználásától való védelmének céljából „Egy az ötből”<sup>74</sup> cím alatt. A Szerb Köztársaság becikkelyezte Az Európa Tanácsnak a gyermekek nemi kihasználásától és bántalmazásától való védelméről szóló konvencióját<sup>75</sup>, a Polgári jogvédő pedig kezdeményezést nyújtott be az Igazságügyi Minisztériumhoz a Szerb Köztársaság Büntetőtörvénykönyvének az e Konvencióval és azon sztenderdekkel való összehangolása céljából, amelyeket az kitűzött a gyermekek nemi kihasználásától és nemi bántalmazásától való megvédésében.<sup>76</sup>

### ***Fejlődési rendellenességgel küzdő gyermekek***

A fejlődési rendellenességgel küzdő és rokkant gyermekek továbbra is számos akadállyal szembesülnek az oktatásra való joguk érvényesítésében, az interreszort bizottságok pedig gyakran csak „holt betű a papíron”, mert nem rendelkeznek a munkához szükséges elemi feltételekkel sem, mivel a helyi önkormányzatok nem biztosítottak eszközöket a munkájukhoz, ami még egy példa az illetékes szervek koordinálatlan és össze nem hangolt munkájának.

A 2011. év folyamán megnyílt még egy szempont az e gyermekcsoport jogainak érvényesítésében: a családban való élethez való joguk és a joguk, hogy róluk mindenekelőtt a szüleik gondoskodjanak. A rokkant gyermekek, a fejlődési rendellenességgel küzdő gyermekek és a súlyos betegségben szenvedő gyermekek szüleinek nagy száma, a Polgári jogvédőhöz fordult azokkal a kérdésekkel, hogy hogyan kerüljék el a munkahely (és a szükséges jövedelem) és a huszonnégy órás

---

<sup>74</sup> Európában egy az öt gyerek közül nemi bántalmazás vagy nemi kihasználás áldozata.

<sup>75</sup> Az Európa Tanácsnak a gyermekek nemi visszaéléstől és nemi bántalmazástól való védelméről szóló konvenció becikkelyezéséről szóló törvény (SZK Hivatalos Közlönye - Nemzetközi szerződések 1/10. szám)

<sup>76</sup> Az ezen jelentés kidolgozásának idején, az SZK Kormánya elfogadta a Polgári jogvédő Kezdeményezésében foglalt javaslatok egyikét, hogy a gyermek nemi szabadsága elleni bűncselekmény a nagykorúságtól legyen esedékes.

ápolást igényelő gyermek közötti nehéz választást és miért nem élvezik az állam támogatását és segítségét?

**SEGÍTSÉG A CSALÁDNAK SZÜKSÉGES MOST ÉS MINDJÁRT...kivonat a panaszból:**

„... egy fatális, gyógyíthatatlan és ritka betegségben szenvedő kislány édesanyja vagyok...Az én kislányom lassan, fájdalmasan és nehezen mindennap hal meg. Mikor lesz az utolsó közös pillanatunk, senki sem tudja...Ennek az országnak a törvénye szerint...a gyermek ötödik életévének betöltéséig betegszabadságra van jogom, ilyen szörnyű betegség mellett, amikor a gyermek nem fog meggyógyulni, hanem az állapota egyre rosszabbodik, és minden nap meghalhat. Az én hercegkisasszonyom betöltötte az öt évet...dolgoznom kell, de akkor nem gondoskodhatom a mozgásképtelen és súlyosan beteg gyermekemről.”

A Polgári jogvédő kezdeményezést nyújtott be a Nemzetgyűléshez A szociális védelemről szóló törvényjavaslatra tett módosító indítvány benyújtására, amelyben javasolta, hogy a súlyosan beteg gyermekét vagy a többszörösen hátrányos gyermekét egyedül ápoló szülőnek el kell ismerni a „szülő – ápoló” státust és a külön pénzbeli térítésre való jogot, hogy hozzájáruljunk a család megőrzéséhez és az intézményesítés megkezdett folyamatához, valamint, hogy helyre igazítjuk azt az abszurd helyzetet, hogy az állam serkenti a fenntartói családokhoz elhelyezett gyermekekről való gondoskodást, azzal hogy megnövelt térítést irányoz elő a fenntartónak, aki gondoskodik a rokkant gyermekről, a biológiai szülőknél pedig nem nyújtja a hasonló vagy ugyanazon fajta segítséget, habár messze a legnagyobb számú esetben a szülők azok, akik a legkompetensebbek és a legmagasabb fokú motivációval rendelkeznek, hogy gondoskodjanak a gyermekről. Sajnos, a Nemzetgyűlés illetékes bizottsága nem is tárgyalta meg a Polgári jogvédő kezdeményezését és elfogadta A szociális védelemről szóló törvény azon rendelkezését (94. szakasz 6. bekezdés)<sup>77</sup>, amely sajátos (nemcsak) jogi cinizmust képez.

A 2011. évben csökkentették a pszicho-fiziológiai rendellenességgel, illetve beszédpatológiával küzdő gyermekek egészségvédelmének elért szintjét az előző évekhez viszonyítva, azon felmérés ellenére, hogy Szerbiában a gyermekek 20% és 30% beszédnehézséggel küzd, ami kihat az oktatásukra és szocializációjukra, habár a Szerb Köztársaság Kormánya 2009-ben Rendeletet hozott A pszicho-fiziológiai rendellenességgel és beszédpatológiával küzdő gyermekek megelőző egészségvédelmének nemzeti programjáról.<sup>78</sup> Ezen a módon kérdésessé válik azoknak a céloknak a megvalósítása, amelyeket a

<sup>77</sup> Az egyik szülő, aki nincs munkaviszonyban, és aki legalább 15 éve közvetlenül ápolja a gyermekét, az 1. és 2. bekezdés értelmében jogosultságot szerzett a másik személy ápolása utáni megnövelt ápolási és segélypótlékra, külön pénzbeli térítésre jogosult élethossziglani havi pénzbeli juttatás formájában a foglalkoztatottak biztosításában a legalacsonyabb nyugdíj összegében, amikor betölti a nyugdíjjogosultság megszerzéséhez szükséges általános öregségi feltételt a rokkantsági és nyugdíjbiztosításról szóló jogszabályok értelmében, ha nem érvényesítette a nyugdíjjogosultságát (A szociális védelemről szóló törvény, Az SZK Hivatalos Közlönye, 24/2011. szám, 94. szakasz 6. bekezdés)

<sup>78</sup> Az SZK Hivatalos Közlönye, 15/2009. szám

Kormány *A pszicho-fiziológiai rendellenességgel és beszédpatológiával küzdő gyermekek megelőző egészségvédelmének nemzeti programja* elé állított. Nem létezik kiegyensúlyozott szakvélemény a pszicho-fiziológiai és beszédzavarok gyógykezelésében az eljárások ajánlott számáról, gyakoriságáról és tartamának idejéről. Főként aggodalomra ad okot, hogy 2011-ben a pszicho-fiziológiai rendellenességgel, illetve beszédpatológiával küzdő gyermekeknek nyújtott egészségvédelmi szolgáltatás szintje a Szerb Köztársaság költségvetésének terhére, alacsonyabb az előző évekhez viszonyítva.

A Polgári jogvédő véleményt juttatott el az Egészségügyi Minisztériumhoz, a Köztársasági Egészségbiztosítási Intézethez és a Dr. Milan Jovanović Batut Szerbiai Közegészségügyi Intézethez azokkal az ajánlásokkal, hogy vissza kell térni a pszicho-fiziológiai rendellenességgel és/vagy beszédpatológiával küzdő gyermekeknek nyújtott egészségvédelmi szolgáltatás korábban elért szintjére, el kell készíteni e gyermekek pontos nyilvántartását és azon egészségügyi szolgáltatások nyilvántartását, amelyeket nyújtottak, valamint hogy kezdeményezni kell az egyéb rendszerek (oktatás, szociális védelem) kapacitásának bekapcsolódási eljárását a gyermekek pszicho-fiziológiai és beszédzavarainak felfedésébe, megelőzésébe és gyógyításába.

### *Az utcai életbe és munkába bekapcsolódott gyermekek („Az utcai gyermekei“)*

*„Ez 6 évvel ezelőtt volt, 6 éves voltam, odahaza nem volt egy dinárunk sem“*

*gyermek, Belgrád*

A Polgári jogvédő a 2011. év első felében kutatást végzett a gyerekkéregetésről a Szerb Köztársaságban<sup>79</sup> - e jelenség első átfogó kutatása Szerbiában. A kutatás megmutatta, hogy a gyerekkéregetés jelenségének okait (és a gyermekek utcán folytatott egyéb tevékenységét) nem eléggé értik. Az e gyermekek védelmének foka elégtelen, mind az azonosítással kapcsolatos nehézségek miatt, a hiányzó személyi dokumentumok miatt és az ilyen gyermekek áldozati státusának el nem ismerése miatt. A jogrendszer nem ismeri fel elegendő mértékben azt a tényt, hogy a gyerekkéregetés a gyerekek kizsákmányolása és bántalmazása és elhanyagolása, ezért ezek a gyerekek - bizonyos korosztály elérése után - bűncselekményt elkövetővé válnak.

Ajánlásokat intézve a hatalmi szervekhez, amelyek részét képezik a *Polgári jogvédő „Gyerekkéregetés a Szerb Köztársaságban“*<sup>80</sup> című *Jelentésének*, a Polgári jogvédő abból a tényből indult ki, hogy a gyermekmunka és a gyerekkéregetés mindannyiunk felelőssége – kivéve a gyermekeké, hogy az állam felelőssége többszörös és hogy e gyerekek, akiknek élete és/vagy munkája össze van kötve az utcával, mindig és kivétel nélkül, a kizsákmányolás, a bántalmazás és elhanyagolás áldozatai.

---

<sup>79</sup> A kutatást a belgrádi székhelyű Ifjúsági Integrációs Központ polgári egyesülettel együttműködésben hajtottuk végre.

<sup>80</sup> Jocić, Nešić, Birčanin, Čolić „Gyerekkéregetés Szerbiában“, Polgári jogvédő, 2011. Hozzáférhető <http://www.zastitnik.rs/> u <http://www.pravodeteta.rs/ci/aktionosti/publikacije.html>

## *A gyermekek oktatása*

A Polgári jogvédő az oktatásba való bekapcsolás egyik legagilisabb szószólója és támogatta az Oktatási és Tudományos Minisztérium törekvéseit, hogy az inklúzív oktatás halasztás nélkül megkezdődjön a 2010/2011. tanévben, ezért közvetlenül bekapcsolódott a gyermekek kiegészítő oktatási, szociális és egészségügyi támogatásának céljából alakított községi bizottságok tagjainak képzési folyamataiba, amelyeket az illetékes minisztériumok a 2011. év első negyedévében hajtottak végre. Ezt az állásfoglalását a Polgári jogvédő következetesen végrehajtotta a rendellenességgel küzdő és rokkant gyermekek, illetve valamilyen fejlődési zavarral rendelkező gyermekek szüleinek panaszaival kapcsolatos eljárásokban. A Polgári jogvédő felmérte, hogy a Nemzetgyűlés Gyermekjogi Munkacsoportjának részvétele jelentős mértékben segített, hogy az inklúzív oktatás inverzibilis folyamattá váljon.

### **VAJON AZ ISKOLA MINDÍG MEGÉRTI MELYEK A GYERMEKEK LEGJOBB ÉRDEKEI?**

A hetedik osztály kitűnő tanulója, aki sérülések miatt kimaradott a tanításról az egész második félév folyamán, osztályvizsgára utalták, ez után pedig az osztály ismétlésére is, habár a házi gyógykezelés folyamán járt az iskolába felelni a tananyagból, és ebben az időszakban legalább egyszer leosztályozták valamennyi tantárgyból. Az ellenőrzési eljárás folyamán, a Polgári jogvédő számos mulasztást állapított meg az iskola részéről, ideszámítva az iskola visszautasítását, hogy eljárjon a köztársasági oktatási felügyelőség meghagyásai szerint. A Polgári jogvédő által benyújtott számos ajánlás arra irányult, hogy a tanulónak biztosítani kell a megfelelő döntést az oktatási státusáról, a törvény tiszteletben tartásával, az iskolaépítő jellegű hozzáállásával, viszont szem előtt tartva a gyermek legjobb érdekeit.

A gyermeknek a minőséges oktatásra való joga nem szorítkozik csak azokra a kérdésekre, mint amilyenek a tanítás lefolytatásának módja, a tantervek vagy a tankönyvek, hanem kiterjed mindazokra a tevékenységekre, amelyeket az iskola szervez, a módozatra, ahogyan az iskolák gondot viselnek a tanulók érdekeiről, a foglalkoztatottak és a tanulók viszonyára, az iskola munkájának törvényességére és az iskola azon kötelezettségének tiszteletben tartására, hogy a jogokról, a kötelezettségekről és az érdekekről való döntéshozatalkor a gyermekek legjobb érdeke kell, hogy vezéreljen bennünket.

A Polgári jogvédő elítélte azt a gyakorlatot, hogy a gyermekeket szervezeten a rendszeres tanításra előirányozott időben olyan eseményeken való jelenlétre utalják, amelyek természetüknél fogva nem felelnek meg a gyermeki korosztálynak, nem képezik a tanterv és óraterv részét, sem nem irányulnak az oktatási célok megvalósítására, és ezzel az oktatási intézményeket arra használják, hogy biztosítsák a megfelelő számú tanulót a „társadalmilag kívánatos” rendezvényen. Ez főként vonatkozott a Belügyminisztériumra, amelynek a Polgári jogvédő korábbi alkalmakkor is rámutatott, hogy a rendőrség és más hivatalos szervek minden tevékenysége és

ünnepsége, amelyekbe szervezeten bekapcsolják a gyermekeket, a teljes mértékben alkalmazni kell a gyermekekhez, nem pedig fordítva.

A tankönyvek minőségének osztályozására irányuló eljárás és azok jóváhagyása egész sor szabálytalansággal és mulasztással vannak megterhelve, ideszámítva azon igazgatási szervek vezetőinek önkényes, jogilag rendezetlen és törvényellenes eljárását, amelyeknek kötelessége biztosítani, hogy a tanulóknak minőséges tankönyvek legyenek.

## **2.4. A NEMEK KÖZÖTTI EGYENJOGÚSÁG**

### ***2.4.1. A szakterület problémáinak leírása a Polgári jogvédő szempontjából***

#### ***A nemek közötti egyenjogúság***

Habár a normatív keret majdnem befejezett, a Polgári jogvédő továbbra is észleli a törvényi jogszabályok és a gyakorlati intézkedések alkalmazására irányuló kapacitások hiányát. Okunk van a megelégedettségre és az aggodalomra is, amikor osztályozzuk társadalmunkban a nők szerepének bemutatásában és a helyzetük reális távlataiban elérteket.

A pozitív irányvonal, ami teljesen indokolt, hogy mind több nő van a társadalomban kiemelkedő pozíciókon a törvényhozási, végrehajtási és bírósági hatalomban, mind több nő van a Szerb Katonaszágban, így a tiszti káder között. A 2011. év folyamán bemutatták az első főhadnagy generációt, a Katonai Akadémián való tanulmányaik befejezése után, de az ún. negyedik hatalmi ágazatban is – a független testületekben. Még több nőnek kellene lennie, tekintettel a lakosságban és a képzettségi struktúrában való képviseltségükre<sup>81</sup>.

A nemi közötti egyenjogúság fogalmát a legszélesebb nyilvánosságban még mindig különféleképpen tolmácsolják. A megkérdezettek többsége a következőképpen válaszolt: a nők elleni erőszak kiküszöbölése – 64%; mindkét nem egyenlő pénzügyi hatalma (47%); arányos képviseltség elérése a vezetői pozíciókon a politikában és a gazdaságban (44%); a háztartási munka arányos felosztása (41%). Azonban, ez a százalék drámaian csökken a következő válaszoknál: a nők iránti előítéletek kiküszöbölése a lakoságnál (37%), a nők arányos képviseltségének elérése a tankönyvek, tantervek és a média tartalmaiban (10%), nyelvhasználat, amely tiszteletben tartja a női nemhez való tartozást – nemet megkülönböztető nyelv (6%).<sup>82</sup>

Ezért reális kijelenteni, hogy nőnek lenni ma Szerbiában nem kiváltság: a nők a kevésbé fizetett munkahelyeken dolgoznak ugyanabban a szakmában, a gyermekekről

---

<sup>81</sup> [http://www.gendernet.rs/files/RR\\_u\\_broj\\_kama/ZeneIMuskarci.pdf](http://www.gendernet.rs/files/RR_u_broj_kama/ZeneIMuskarci.pdf) 31. oldal

<sup>82</sup> Szerbia polgárai a nemi egyenjogúságról, Politológiai Kutatási és Közvélemény-kutatási Központ, Belgrád, 2010., 8. oldal

való gondoskodás elsősorban az ő missziójuk, családon belüli erőszakot túrnek, gyakran halálos kimenettel, az elkövetők pedig nem kapnak megfelelő büntetést.

A közhatalmi szervek, a szervezeti struktúrán és a munkamódon keresztül továbbra is gyakran sztereotípiákat alkalmaznak a nemek közötti viszonyokkal kapcsolatban, a családon belüli erőszakot pedig férfi és nő, illetve szülő és gyermek közötti magánügyeként kezelik.

Még nem definiálták eléggé pontosan az ún. „standard eljárások” eljárásait és intézkedéseit, az eljáró hivatalnokoknak pedig széleskörű diszkrecionális joguk van, hogy a konkrét esetekben az eljárás módjáról döntsenek. Ezeket a problémákat fokozatosan kellene kiküszöbölni az illetékes szervek eljárásairól külön szektor-béli jegyzőkönyvek meghozatalával, és pedig összhangban az *Intézmények, szervek és szervezetek a nők ellen elkövetett családon belüli és a partneri viszonyban elkövetett erőszak helyzeteiben való eljárásáról és együttműködéséről szóló általános jegyzőkönyvvel*.

A családon belüli erőszak esetei Szerbiában a 2011. év folyamán aggasztóak voltak. Ugyanis, 2011 novemberéig a férjeik, néhai férjeik, jelenlegi, illetve néhai partnereik 44 nőt öltek meg<sup>83</sup>.

Az állam köteles a polgárainak szavatolni az életre való jogot és az erőszak nélküli életre való jogot, ezzel együtt pedig a polgárnőknek lehetővé tenni a védelmet, amikor a család nem a legbiztonságosabb hely az élethez.

A Polgári jogvédő észlelte, hogy az illetékes szervek a tevékenységüket főként kabinet-szerűen végzik, irodákban. Ezért feltétlenül szükséges, hogy ezeket a tevékenységeket „kihelyezzék” a terepre. Ez kivételesen jelentős a többszörösen hátrányos helyzetben levő nőkkel, elsősorban a roma nőkkel, a rokkant nőkkel, az idősebb nőkkel és a rurális környezetben élő nőkkel való munkában.

Például, a „Bibija” Roma Női Központ 2010. évi kutatásait 150 résztvevőt magában foglaló mintán végezte el (17 - 50 éves korig), akik főként négy nem formális roma településen élnek Belgrád és Kruševac területén. A kutatások eredményei megmutatták, hogy valamennyi résztvevő ki volt téve a családon belüli erőszak valamelyik formájának - gyakran testi erőszaknak (amely valamennyi korosztályhoz tartozó megkérdezett elleni erőszak domináns fajtáját képezte). Gyakoriság szerint a második helyen a pszichikai, azután a gazdasági (amely a legkifejezettebb a 40-50 évesek korosztály csoportjában) és a nemi erőszak van, a megkérdezettek 90 %-a pedig kijelentette, hogy a gyermekek az erőszak tanúi voltak vagy továbbra is azok. A niši „Osvit” Roma Női Egyesület tapasztalata megerősíti a romákról alkotott előítéletek és sztereotípiák meglétét a társadalmi környezetben. A kutatás rámutatott azokra az okokra, amelyek miatt a roma nők az erőszakot ritkán jelentik fel az illetékes szerveknél és szolgálatoknál, ugyanis a megkérdezettek 90 %-a úgy tartja, hogy a roma nők - az erőszak áldozatait nem fordulnak az illetékes szervekhez és

---

<sup>83</sup> Az adatok Snežana Lakićevićnek az SZK Nemzetgyűlésének Nemek Egyenjogúságáért Foglalkozó Bizottságán megtartott előadásából erednek, 2011. 11. 25.

szolgálatokhoz azon félelem miatt, hogy nem kapják meg a megfelelő védelmet az erőszakot elkövetőtől.<sup>84</sup> A kutatások eredményei rámutatnak az erőszak áldozataival, főként a kisebbségi csoportokból valókkal foglalkozó hivatalnokok érzékenyebb tételére irányuló tevékenységek végrehajtásának szükségességére.

Az Autonóm Női Központ azon költségvetési felhasználók költségeinek elemzésén keresztül, akik a hatáskörükkel összhangban jártak el a családon belüli erőszak helyzeteiben (közvetlenül mérhető költségek), megállapította, hogy a nők elleni erőszak költségvetési költségei minimálisak és csak a rendőrségen, az igazságügyi rendszerben, a szociális és egészségvédelemben foglalkoztatottak költségeit foglalja magába (de nem ezen szolgáltatások szervezeti-adminisztratív költségeit is), a 2009. évben 204,8 és 535,9 millió dinárt tett ki. A felmérések szerint a családon belüli erőszak tényleges költségei többszörösen nagyobbak, mert felölelik a mérhető és rejtett költségeket is – elvesztett anyagi haszon, az elszenvedett fájdalom és szenvedés költségei, megromlott egészségi állapot és hasonló. A nők elleni erőszak ilyen módon felmért költségei a teljes szerb társadalom számára a 2009. évben 1,6 és 4,1 milliárd dinárt tett ki.<sup>85</sup>

Az SOS telefon bevezetése jelentős, de nem hozzáférhető valamennyi potenciális felhasználó számára. Szükséges biztosítani a szervekhez való egyenlő hozzáférést valamennyi polgárnő számára, összhangban azok szükségleteivel. Ebből a célból a Polgári jogvédő elfogadta a Nők az Erőszak Ellen elnevezésű hálózat javaslatát és kezdeményezést intézett a helyi önkormányzatokhoz, hogy a költségvetéseikben kötelezően biztosítsanak eszközöket a nők ilyen jellegű támogatásának működéséhez, amelyhez az SOS telefonon kívül a Biztonságos Házak is tartoznak, mert azok, sajnos, lassan megszűnnek működni, viszont külön intézményként nem vezették be. A szociális védelemről szóló törvényben, amellyel kötelezettség valósulna meg a kialakításukért és fenntartásukért.

*A szociális védelemről szóló törvény* nem definiálta pontosan a családon belüli erőszak áldozatául esett nők és gyermekek elhelyezésére szolgáló biztonságos házak megalakítását és működését, úgyhogy nyitott kérdés maradt a meglévő biztonságos házak szociális védelmi rendszerbe való integrálása és a működésüknek a költségvetésből való finanszírozása. Észrevehetjük, hogy a biztonságos házak jelentős száma megszűnt működni, a civil társadalom szervezetei pedig, amelyek megalapították a biztonságos házakat a működésükhöz szükséges pénzeszközök hiányával küzdenek, az adományozott eszközökből finanszírozott projektum befejezése után.

A Polgári jogvédő véleménye szerint külön figyelmet kell fordítani az öregebb személyeknek, főként a nőknek, amikor a szociális védelmi intézményekben

---

<sup>84</sup> A nők elleni erőszak és a családon belüli erőszak megakadályozására és kiküszöbölésére vonatkozó nemzeti stratégia, 14. oldal

<sup>85</sup>Hozzáférhető:

[http://www.womenngo.org.rs/images/publikacijedp/2011/Koliko\\_nas\\_kosta\\_nasilje\\_prema\\_zenama\\_u\\_porodici.pdf](http://www.womenngo.org.rs/images/publikacijedp/2011/Koliko_nas_kosta_nasilje_prema_zenama_u_porodici.pdf)

tartózkodnak, mert azok a szociális védelmi intézmények szolgáltatásai felhasználóinak két harmadát teszik ki.

A Polgári jogvédő a társadalom azon érdekeltségének hiányát is észlelte, hogy a figyelmet fordítson a börtönbüntetésre ítélt nőkre, illetve a letöltött büntetés után a környezetébe való visszatérésükre. A szabadságuktól megfosztott személyek helyzete is rámutat a rendszerbeli mulasztásokra, illetve az e személyek helyzetének előmozdítására, de anélkül, hogy felmérnék egyrészt a férfiakra gyakorolt sajátos hatást és másrészt a szabadságuktól megfosztott nőkre gyakorolt hatást.

Az egészségügyi szolgáltatások nem hozzáférhetőek valamennyi nő számára. A létesítmények, amelyekben az elsődleges védelmet nyújtják, az egészségházak, néhol pedig a másodlagos és harmadlagos védelem nyújtására szolgáló létesítmények nem hozzáférhetőek egyenlő módon valamennyi női csoport számára. Kisebb számú egészségvédelmi intézménynek van nőgyógyászati asztala, amely a rokkant nők vizsgálatára szolgál, a süket nőknek pedig megnehezített szülési feltételeik vannak, mert elhanyagolhatóan kisszámú egészségügyi személyzet használ jelbeszédet, stb.

### *A nemi kisebbséghez tartozók jogai*

A Büszkeség Felvonulásának megtartása után 2010-ben, Szerbia az LGBT népesség jogainak tiszteletben tartásában egy lépéssel hátrább került, az ezen népesség szabad gyülekezési jogának megvonásával 2011-ben, a Parádé szervezőinek és az LGBT populációhoz tartozók személyi biztonságának problémái a Polgári jogvédő figyelmének központjában voltak a 2011. év folyamán.

A Polgári jogvédő 2011-ben gyűlést tartott a „Prajd 2011” szervezet képviselőivel a Büszkeség Parádé 2011. évi megszervezésében való kihívásokról és akadályokról. És megismételte a szervezőknek nyújtandó támogatását, figyelemmel kísérve ugyanakkor a Parádé megtartásához szükséges feltételek biztosításával megbízott illetékes állami szervek munkáját. Több alkalomkor, az állami szervekkel való kommunikációban és a nyilvános és média fellépésekben a Polgári jogvédő hangsúlyozta, hogy az LGBT -hez tartozók szavatolt jogainak érvényesítése nincs senki más kárára.

A 2011. év folyamán Az egészségbiztosításról szóló törvény módosításában<sup>86</sup> bevezették a nem megváltoztatása céljából végrehajtott műtétre való jogot a Köztársasági Egészségbiztosítási Alap költségén, ami a transzvesztita személyek jogainak előmozdítását jelenti.

Ügyszintén, a 2011. év folyamán a Polgári jogvédő befejezte a korábbi időszakban megkezdett tevékenységet az LGBT személyek emberi jogainak védelméről szóló adatok begyűjtésén, ami után elkészült és megjelent *A szerbiai LGBT*

---

<sup>86</sup> Az SZK Hivatalos Közlönye, 57/2011. szám

populáció emberi jogainak állapotáról szóló külön jelentés<sup>87</sup>, amelynek alapján a saját hatásköréből intézkedéseket és tevékenységeket javasol a következő jelentési időszak folyamán.

A Polgári jogvédő megállapítja a felügyelőségi együttműködés és a társadalmi élet valamennyi területén a multidiszciplináris hozzáállás hiányát, azokban az esetekben, amikor szükséges biztosítani a nők és az LGBT személyek jogainak védelmét és érvényesítését. Az LGBT személyek iránti viszony tovább van terhelve az intolerancia magas fokával és a kifejezett sztereotípiákkal, egészen az igen elterjedt homo fóbiáig.<sup>88</sup>

A Polgári jogvédő megjegyzi, hogy az oktatási hatalom továbbra sem fejezi ki a teljes készségét, hogy leszámoljon a kortársi erőszakkal és a nemi hovatartozás alapján való hátrányos megkülönböztetéssel az oktatási intézményekben. Nem elhanyagolható mennyiségű tankönyvben homofób álláspontokat közölnek és nem ritkán a tanügyi dolgozók a tanulókkal való kommunikációban továbbra is ilyen álláspontokat reprodukálnak. Az ezzel a témával kapcsolatos ritka kutatások rámutatnak a középiskolások közötti nagyfokú homofób megnyilvánulásokra.<sup>89</sup> Ehhez hozzájárul az a tény is, hogy *A Szerb Köztársaság oktatási és nevelési rendszerének alapjairól szóló törvény*<sup>90</sup> explicite nem tiltja a tanulók nemi hovatartozása szerinti hátrányos megkülönböztetést, már a 44. szakasz, amely a különféle alapú hátrányos megkülönböztetésre vonatkozik, a hátrányos megkülönböztetés valamennyi szokásos alapjainak felsorolása után, a következőket írja: „valamint a hátrányos megkülönböztetés tilalmát előíró törvényben megállapított egyéb alapok szerint<sup>91</sup>”.

Figyelemmel kísérve és elemezve a nők emberi jogainak és az LGBT személyek jogainak tiszteletben tartását a 2011. év folyamán, a Polgári jogvédő véleménye szerint még mindig nem valósult meg kielégítő szint a közhatalmat gyakorlók szerveinek munkájában, hogy előre lépjen a polgárnők és az LGBT személyek jogainak tiszteletben tartása. A nők, valamint az LGBT személyek továbbra is marginalizált polgárcsoportok és ezért kevésbé kedvező szociális-gazdasági helyzetben vannak, ami negatívan hat valamennyi területen és a szükségleteik kielégítésének valamennyi szintjén.

---

<sup>87</sup> <http://www.ombudsman.rs/attachments/Jelentés%20LGBT.doc>

<sup>88</sup> Gej strejt aliansa, „Lépésről-lépésre- Jelentés az LGBT személyek emberi jogainak állapotáról Szerbiában 2010-ben.”, Belgrád, 2011. na [www.gsa.org.rs](http://www.gsa.org.rs) A kutatások szerint, amelyet 2010-ben a GSA és a CeSID folytatott le, a közvélemény továbbra is „ellenáll” azon ténynek, hogy a homoszexualitás régen lekerült a betegségek hivatalos listájáról, a polgárok közel 67%-a állítja, hogy a homoszexualitás betegség. A kutatás igen aggasztó eredményei közül, többek között, jelen vannak azok, amelyek arról szólnak, hogy az embereknek közel a fele Szerbiában állítja, hogy kitagadná a legközelebbi családtagját, abban az esetben, ha megtudnák, hogy azok homoszexuálisok, valamint a polgárok közel 90%-a a más nemi hovatartozást nagy akadállynak tekinti a barátkozáshoz.

<sup>89</sup> Radoman, Marija Helsinki Emberi Jogi Bizottság Szerbiában, 31. számú könyv, 2011. E kutatások szerint, habár nem reprezentatív mintán a 630 középiskolás közül, 28,7% homofóbnak tekinthető, 29,1% mérsékelten homofób, és csak 27,9% nem homofób. Ezen kívül, a megkérdezettek 20%-a<sup>89</sup> az LGBT irányultságú barátait kidobná az iskolából, 21%-uk pedig nem tud dönteni e kérdésben. Ugyanakkor, ez a kutatás megmutatja, hogy Szerbiában a középiskolások 20%-ának extrém negatív álláspontja van e kérdéssel kapcsolatban, és 20%-nál kevesebbnek liberális és a liberálisabbak között vannak a kislányok. [www.helsinki.org.rs](http://www.helsinki.org.rs)

<sup>90</sup> Az SZK Hivatalos Közlönye, 79/2005.52/2011. szám

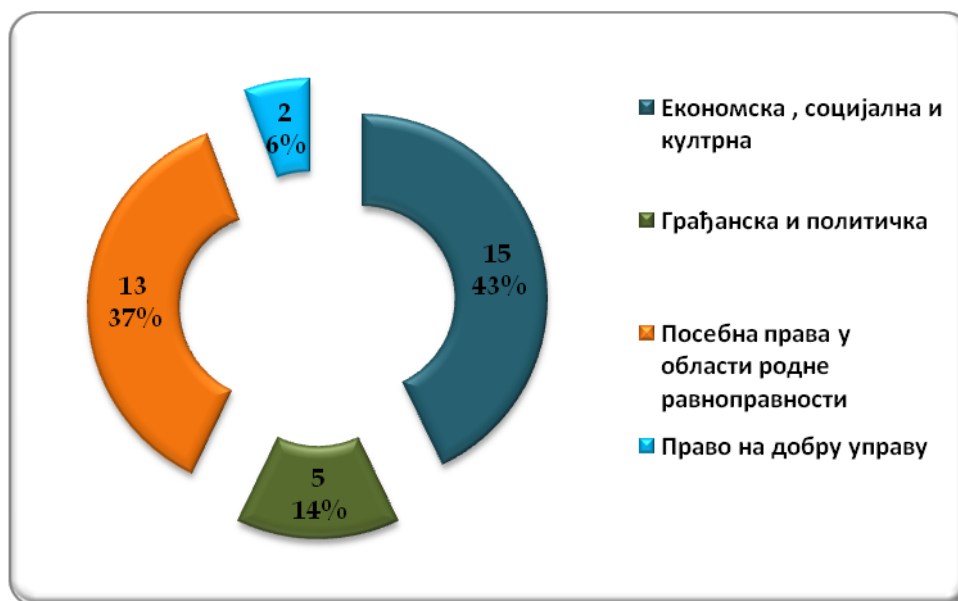
<sup>91</sup> Az SZK Hivatalos Közlönye, 46/2010.40/2011. szám

#### 2.4.2. A nemek közötti egyenjogúság és az LGBT jogainak területén benyújtott panaszokkal kapcsolatos munka statisztikai áttekintése

A 2011. évben a nemek közötti egyenjogúság területén 34 panaszt vettek át, és pedíg a polgárok által benyújtott 27 írott panaszt, 7 esetben pedig saját kezdeményezésre indítottak eljárást. A 2011. évben átvett panaszok száma kb. 40 %-kal kevesebb az előző évhez viszonyítva.

A leggyakoribb jogsértés, amelyre a nemek közötti egyenjogúság területéről való panaszok rámutatnak, a munkaviszonyból és a szociális védelemből eredő jogokra vonatkoznak, valamint nagyszámú esetben a családon belüli erőszakra és külön jogsértésekre, amelyek a marginalizált kategóriájú nőkre és az LGBT populációra vonatkoznak.

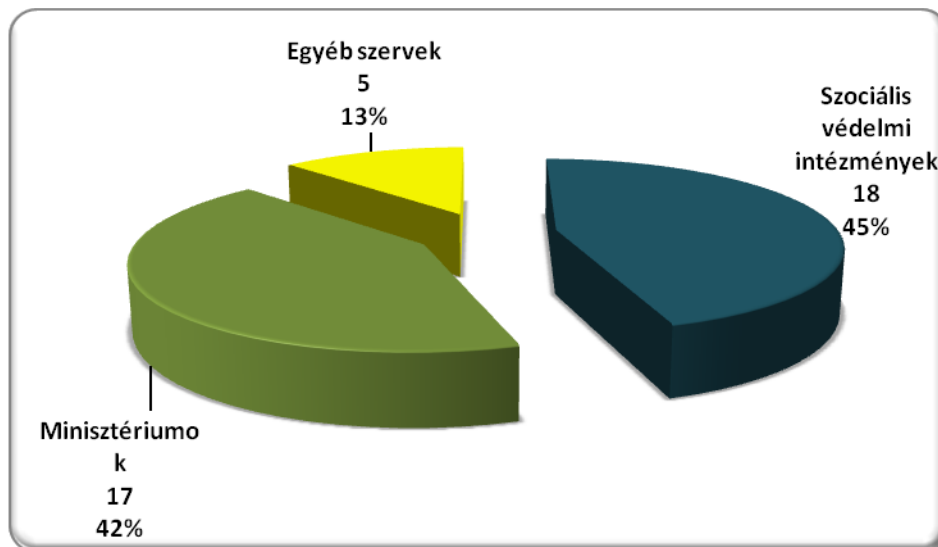
8. grafikon - A jogsértések szerinti panaszok



Gazdasági, szociális és kulturális  
Polgári és politikai  
Külön jogok a nemi egyenjogúság terén  
Jó közigazgatásra való jog

A panaszok főként rámutatnak az esetleges mulasztásokra a belügyminisztériumok, a munkaügyi és a szociális védelmi minisztériumok (17) és a szociális védelmi intézmények, illetve a szociális munkaközpontok munkájára (18), míg a többi panasz az egyéb szervekre vonatkoznak (5).

## 9. grafikon – Panaszok azon szervek iránt, amelyeknek munkájára vonatkoznak



A 2011. évben a nemek közötti egyenjogúság területéről való 34 panaszból 15 panaszra indított eljárást fejezték be. A 2011. évben benyújtott panaszok szerinti eljárások közül 9 esetben elvetéssel fejezték be, és pedíg az illetéktelenség miatt (6), a határidő figyelmen kívül hagyása miatt (1), szabálytalanság miatt (1) és az illetéktelen benyújtó miatt (1). Az eljárást 6 esetben fejezték be, és pedíg: az eljárás megszüntetésével (2), a panasztevő elállásával (2), két esetben pedíg nem volt alapja az eljárás további folytatásának.

Az előző két évből áthozott panaszok szerinti eljárást (összesen 14 tárgy) úgy fejezték be, hogy az eljárást megszüntették (7), oly módon, hogy a szervek maguk kiküszöbölték a fogyatékoságokat a munkában, amelyek az e területen való jogsértéshez vezettek, a panaszt elvetették, mint alaptalant (4), illetve nem állapítottak meg jogsértést az eljárás levezetése után és 3 panaszt elvetettek a Polgári jogvédőnek az eljárás vezetésében való illetéktelensége miatt.

### 2.4.3. A nemek közötti egyenjogúság területén a 2011. évben elért eredmények

#### *Nők ellen elkövetett erőszak*

A 2011. évben, a családon belüli erőszak, de elsősorban a nemek közötti erőszak problémája, a Polgári jogvédőnek a nemek közötti egyenjogúság területén kifejtett munkájában prioritás maradt.

A saját kezdeményezése szerint eljárva, az előző jelentési időszakban a családon belüli erőszak eseteiben a Polgári jogvédő kivizsgálta az illetékes szerveknek a családon belüli, illetve partneri erőszak megelőzésére, illetve védelmére irányuló eljárásait. A végrehajtott tevékenységek eredménye *A nők ellen Szerbiában elkövetett*

*családon belüli erőszak helyzetéről szóló külön jelentés*<sup>92</sup>, amely a 2011. év derekán jelent meg. A jelentésben rámutattak a családon belüli erőszak aggasztó növekedési irányára. Megfigyelték a szociális munkaközpontok, a rendőrség és az egészségvédelmi intézmények közötti együttműködés hiányát. Úgyisntén, a gyakorlat megmutatta, hogy az erőszakot gyakran igazolják és minimalizálják. Mindez megerősíti, hogy a család továbbra is „nem biztonságos hely az életre” a családtagok számára, elsősorban a nők számára. Megerősítést nyert az a korábbi gyakorlat, hogy az illetékes szervek tevékenységüket csak miután az erőszak eszkalálódik, hajtják végre, illetve a következmény beálltakor és az elkövető elleni büntetéssel fejeződik be. Az erőszaktól való megelőző védelmi intézkedések szétszórtak, ösztönszerűek, tervszerűtlenek és leggyakrabban nem összehangoltak.

**A SZOCIÁLIS MUNKAKÖZPONT ÉS A RENDŐRSÉG KÖTELESSÉGE  
MEGVÉDENI A NŐKET A CSALÁDON BELÜLI ERŐSZAKTÓL, OLYMÓDON,  
AMELY NEM VESZÉLYEZTETI A BIZTONSÁGUKAT**

A benyújtott panaszban a szomszédok rámutattak a családon belüli erőszakra, amelyet a szomszédasszonyuk tőr a férjétől. Az eljárás folyamán, a Polgári jogvédő megállapította, hogy a Szociális Munkaközpont tájékoztatta az esetleges elkövetőt a családon belüli erőszakra benyújtott panaszról. Elmaradt az egymás közötti információ csere a nők elleni erőszaktól való védelemre irányuló tevékenységek fogantatása folyamán szerzett ismeretekről az e két szerv között, az eljáró rendőr mulasztása miatt. Az ezen hivatalos személy elleni fegyelmi eljárás folyamán, ami után a Polgári jogvédő dönteni fog az elindított eljárás befejezésének módjáról.

*Az idősebb nők helyzetét* legjobban a következő példa illusztrálja:

**SENKINEK NINCS JOGA DÖNTENI AZ IDŐSEK OTTHONÁBA VALÓ ELHELYEZÉSRŐL MÁSIK  
SZEMÉLY NEVÉBEN**

A panasztevő nő a benyújtott panaszában rámutatott arra, hogy a saját akarata ellenére, beleegyezése nélkül elhelyezték egy idősek számára fenntartott otthonba. A Polgári jogvédő közvetlen felügyeletet végzett, megállapította, hogy a panasztevő nem kíván ottmaradni az otthonban és hogy az otthonban való elhelyezéskor, az otthon foglalkoztatottjai előzőleg nem szerezték meg az írásos beleegyezését.

***A nemet kifejező nyelv használata***

A nemet kifejező nyelv használata nincs normatív szabályozva. Azonban, annak használata lényeges jelentőségű és fontos lépést jelent a nemek közötti egyenlőség elérésében. A nemet kifejező nyelv, elsősorban, a társadalmi hatalom kérdése és a nők nagyobb fokú látottságát jelenti a nyelvben, a következetes használata

<sup>92</sup> Hozzáférés: <http://www.ombudsman.rs/index.php/lang-sr/component/content/article/1563>

pedig a médiában és a politikai beszédben jelentősen hozzájárulna a nőknek a szerb társadalomban való nagyobb fokú megjelenítéséhez.

A parlamentközi unió elfogadta *A nők és a férfiak politikai életben való részvétele közötti jelenlegi egyensúlytalanság korrekciós tervét*, amely a következőket mondja: „A törvényhozásban használatos nyelv a nőket és a férfiakat egyenrangú alapokra kell helyezni és el kell kerülnie bármilyen hátrányos megkülönböztetést, amely a meghatározott nemhez való tartozáson alapszik”.

Az Európa Tanács Miniszteri Bizottsága 1990-ben meghozta *A szexizmusnak a nyelvből való eliminálásáról szóló államokhoz intézett ajánlásait*, amelyben világosan kifejezésre került az az álláspont, hogy feltétlenül szükséges a nyelvi gyakorlatot olyan módon módosítani, amely biztosítja, hogy a nők társadalmilag láthatóak legyenek a közéleti és a hivatalos nyelvhasználatban.

A Polgári jogvédő még 2009-ben elkészített egy belső használatra szánt *Utasítást a szabványosított beszéd használatáról*, de nem mondható, hogy ez a modell beépült a gyakorlatba. A nyelvben még mindig domináns a hímnemű nyelvtani forma.

A Szerb Köztársaság Nemzetgyűlésének Törvényalkotási Bizottsága 2010-ben elfogadta *A jogszabályok kidolgozásának egységes metodológiai szabályait*<sup>93</sup>. A 43. szakasz rendelkezése előírja: *A jogszabályokban a kifejezéseket hímnemben kell használni, kivéve, ha a dolgok természete nem követel mást* (43. szakasz), úgyhogy nem mondható, hogy ez összhangban van az említett dokumentumokkal a nyelv nőnemben való használatáról.

#### **MI A SZABÁLYOS: ÜGYÉSZ VAGY ÜGYÉSZNŐ?**

A panasztevő magyarázatot kért, vajon megengedhető, ha pedig igen, melyik jogszabály szabályozza a nemet kifejező nyelv használatát, abban az esetben, ha bizonyos munkát nő végez. Például: ha a nő ügyészi tisztséget tölt be, vajon ügyész és megengedett-e ez a közokiratokban. A Polgári jogvédő rámutatott, hogy a nemet kifejező nyelvet nem szabályozzák a jelenlegi jogszabályok, de hozzájárulnak a nők társadalomban való nagyobb fokú láthatóságához.

#### ***A munkahelyi bántalmazás (mobing) tilalma***

A szerb állam a 2010. év derekán elfogadta *A munkahelyi bántalmazás megakadályozásáról szóló törvényt*<sup>94</sup>, amelynek alkalmazása ugyanazon év szeptemberében megkezdődött. Tekintettel arra, hogy a törvény bírósági védelmet ír elő az esetleges munkahelyi bántalmazásnál, a Polgári jogvédő nem illetékes intézmény, hogy eljárjon a panaszok kapcsán, amelyekben rámutatnak az esetleges munkahelyi bántalmazásokra, de azoknak, akik ilyen problémával a Polgári jogvédőhöz fordulnak, tanácsot ad az eljárás módjáról és a szervekről, amelyek ezen

<sup>93</sup> Az SZK Hivatalos Közlönye, 21/2010. szám.

<sup>94</sup> Az SZK Hivatalos Közlönye, 36/2010. szám.

eljárásban illetékesek. Sajnos, nincsenek naprakész adatok azoknak a személyeknek a számáról, akik a munkahelyi mobing áldozatai.

***VÉDJENEK MEG A FŐNÖKTŐL, FŐNÖKNŐTŐL!***

Néhány panasztevő a Polgári jogvédőhöz intézett panaszában rámutatott, hogy a munkáltatók erőszakosan viselkednek, és úgy tartják, hogy a munkahelyen bántalmazzák őket. Nem tartják tiszteletben a méltóságukat, megvonják tőlük az információkat, nem adják meg a munkához szükséges irányelveket, mindez pedig hatással van az egészségi állapotukra.

Élve a jogával, hogy a hatáskörébe tartozó tanácsokkal hozzájáruljon a jogok védelméhez és előmozdításához, a Polgári jogvédő tájékoztatta a panasztevőket a jogaik védelmének módjáról, rámutatva a civil társadalom jelentős hozzájárulásához a munkahelyi bántalmazások védelménél a bírósági eljárásban, jogsegély-szolgáltatás biztosításával.

## 2.5. A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK JOGAI

### 2.5.1. A probléma taglalása sajátos területen a polgári jogvédő szemszögéből

A fogyatékossgal élő emberek jogvédelmének normatív alapját ugyan lefektették, ennek ellenére nem alakultak ki a törvényi jogszabályok és a gyakorlati intézkedések alkalmazásának hatékony módjai. Éppen ezért csak részben lehetünk elégedettek a fogyatékos emberek társadalmi egyenjogúságát ösztönző intézkedésekkel kapcsolatban elért eredményekkel.

A lakosság és a háztartások 2011. évi összeírása alkalmával megtörtént a fogyatékos emberekre vonatkozó adatok begyűjtése, melynek alapul kell szolgálnia a gyakorlati politika tervezéséhez és a szóban forgó polgárok szociális felzárkóztatásához szükséges intézményes támogatás fejlesztéséhez. Szem előtt tartva azt, hogy a Szerb Köztársaságban nincs egységes adatbázis a fogyatékossgal élőkről, a 2011. évi népszámlálás alkalmával a Köztársasági Statisztikai Intézet által összegyűjtött adatok, különös tekintettel a fogyatékossgal élőek tevékenységére és szociális integrálódásukra vonatkozó adatokra hozzá fog járulni mind az intézkedések jobb tervezéséhez, mind pedig hatékonyabb alkalmazásukhoz.

A népszámlálás eredményeinek közzétételéig ezek az intézkedések az egyesületek kutatásain alapulnak, melyek szerint a fogyatékossgal élő emberek Szerbia népességének 6,5%-át képezik, azaz mintegy fél millió lakost, közülük 300 000 munkaképes korú (15-64 éves)<sup>95</sup>. Az EAR 2006. évi kutatásai arra utalnak, hogy Szerbiában mintegy 700 000 – 800 000 fogyatékos ember él, a becslések szerint közülük kb. 330 000 munkaképes korú.

A foglalkozási rehabilitációról és a fogyatékossgal élő egyének foglalkoztatásáról szóló törvény<sup>96</sup>, nagy mértékben követi A fogyatékossgal élőek foglalkozási rehabilitációjával és foglalkoztatásával kapcsolatos jogairól szóló ENSZ egyezményt. A törvény lehetővé teszi a fogyatékos személyek felzárkóztatása elvének érvényesítését, elsőbbség biztosításával a nyitott piacon a rendszer kvóta alkalmazásával. A szóban forgó törvény előírja a munkáltató azon kötelezettségét, hogy fogyatékos embereket foglalkoztasson.

A Nemzeti Foglalkoztatási Hivatal (a továbbiakban: NFH) az egységes metodológiai elv szerint vezet nyilvántartást a fogyatékossgal élő emberekről, mivel nem kötelező a szolgálat nyilvántartásába való bejelentkezés, a helyzetfelmérés és a munkaerő piaci alakulások miatt vezetett említett nyilvántartás nem teljes. Megemlítendő, hogy a Gazdasági és Regionális Fejlesztési Minisztérium adatbázissal

---

<sup>95</sup> *Osobe sa invaliditetom* (2001) Handicap International and the Center for Research of Democratic Alternatives (CRDA), Belgrád

<sup>96</sup> Sl. Glasnik RS 36/2009.

rendelkezik a foglalkozási rehabilitációt folytató és a fogyatékos személyeket foglalkoztató vállalatokról, ami foglalkoztatásuk és munkába való bevonásuk külön formáját jelenti. Végül is az Adóhivatal ellenőrzi a fogyatékos személyek foglalkoztatása kötelezettségének megvalósulását. A Társadalom Orientáló Hivatal adatai szerint az Adóhivatal a fogyatékosokkal élők foglalkoztatásáról és foglalkozási rehabilitációjáról szóló törvény alkalmazásának kezdete óta 3080 ellenőrzést végzett el, és 2507 esetben hozott végzést kötbér fizetéséről összesen 953 739 237 dinár összegben, továbbá 965 feljelentést tettek szabálysértési eljárás megindítására.<sup>97</sup>

A NFH adatai szerint az elmúlt másfél évben 5290 fogyatékossgal élő személy kapott munkát. Ennek dacára a NFH 2011. október 31-i adataiból kiderül, hogy további 20 470 fogyatékos ember keres munkát, közülük 6644 nő. A NFH nyilvántartásában szereplő egyének majdnem fele általános és középiskolai végzettségű, főiskolai diplomával 349-en, egyetemi diplomával pedig 259-en rendelkeznek.

A 2012. évben közölt adatok szerint a költségvetési alapból a fogyatékos személyek foglalkoztatásának serkentésére mintegy 800 millió dinárt különítenek le különféle foglalkoztatás-támogatási intézkedésekre és programokra, valamint a foglalkoztatást szolgáló intézkedésekre és a munkaerő-piacon a fogyatékossgal élő személyek helyzetének javítására.<sup>98</sup> A fogyatékossgal élők számára fontosak a foglalkozási rehabilitáció és a NFH által folytatott aktív foglalkoztatáspolitikai intézkedések, melyek felölelik a motiválásukra irányuló szolgáltatásokat, a szociális készségeik fejlesztését, megfelelő munkákra való felkészítésüket, foglalkoztatásukat, munkakörük megtartását, a hivatásbeli pályájukon való előrelépést vagy annak megváltoztatását.

Az elmaradott foglalkoztatáspolitikai és a hivatásbeli felkészítés hiányának következményeként nagyon sok fogyatékossgal élő szegénységben él és szükségleteit kénytelen szociális védelmi rendszer révén kielégíteni. Gyakran megtörténik, hogy ezt a jogukat sem érvényesíthetik vagy védhetik az építészeti akadályok miatt, melyek számtalan esetben ellehetetlenítik a szociális védelmi intézmények megközelítését. A szóban forgó intézmények sem nyújtanak nekik megfelelő információt elismert jogaikról, érvényesítésének vagy megvédésének módjáról. A szociális védelmi intézményeknek nincs elegendő kapacitásuk és emberi erőforrásuk, hogy szolgáltatásaikat az igénybe vevőkhöz igazítsák. Gondot jelent az is, hogy a költségvetésekben nem biztosított elegendő eszköz. Ebből következően a pénzsegélyre jogosultságot, az egyszeri pénzsegélyt úgy korlátozzák, hogy az igénybe vevő csak legfeljebb háromszor igényelhetik egy évben

---

<sup>97</sup> *Zapošljavanje osoba sa invaliditetom u Republici Srbiji* kiadvány 2011, Társadalom Orientáló Központ, 107. oldal

<sup>98</sup> Munkaügyi és Szociálpolitikai Minisztérium a fogyatékossgal élők nemzetközi napjának megünneplése alkalmával, 2011. 12. 3.

A polgári jogvédő a benyújtott panaszok alapján lakhelyüktől függően nagyobb eltéréseket állapított meg a fogyatékossgal élők helyzete tekintetében. A városi környezetben élők helyzete kedvezőbb a kisebb, azaz a nagyobb városi központoktól távolabbi falusi térségekben élőkénél. A 2011-ben benyújtott panaszok számának tükrében, melynek majdnem felét a belgrádi körzetben élő polgárok nyújtották be, nem ez a következtetés vonható le. Azonban a Belgrádon kívül élő fogyatékos polgárok panaszainak kisebb száma nem kedvezőbb helyzetükből, hanem abból a tényből ered, hogy egyes környezetekben a fogyatékossgal élők nem eléggé tájékozottak jogaikról, sőt közülük sokan nem is tudják, hogy lehetőségük van életminőségük előrelendítése céljából jogaik érvényesítését kérni.

Az államak mindenki számára hozzáférhetővé kell tenni a jogsegélyt, különös tekintettel a szegénységgel szembesülő vagy szociális szükségben élő polgárookra. A fogyatékossgal élők szociális és gazdasági helyzetére vonatkozó adatok szerint mind saját hatékonytalanságuk, mind pedig a szolgálatokhoz való hozzáférés lehetetlensége vagy nehézségei miatt erre a segítségre sokkal nagyobb szükségük van, mint a Szerb Köztársaság más polgárainak. A Szerb Köztársaság még mindig nem hozott törvényt az ingyenes jogsegély szabályozására, melynek folytán a fogyatékossgal élők, különösen a szellemi fogyatékosok jogaikat nem tudják sem bírósági eljárásban, sem pedig más állami szervek által folytatott eljárásban kellőképpen megvédeni. E tényt alátámasztja a 2011-ben beérkezett panaszok kétharmada, melyekben a panasztevők megállapítják, hogy a jogszabályok ismeretének hiánya és az ügyvédre szükséges eszközök hiányában nem kérhettek megfelelő jogvédelmet. A polgári jogvédő megfigyelte azt is, hogy a panasztevőknek a jogaikról és azok megvalósításának és védelmének módjáról segélyt és tájékoztatást nyújtó szervek eljárása sem kielégítő, de a polgárok nincsenek megfelelően tájékoztatva a jogsegélyszolgálat munkájáról sem.

A közhatalom és a törvényalkotás letéteményeseinek gyakorlatában tapasztalható komoly hiányosság a cselekvőképesség megállapításával kapcsolatos gyakorlat. A cselekvőképességtől való megfosztás eljárásában a jogszabályoknak és a bírósági gyakorlatnak a fogyatékossgal élők jogairól szóló egyezmény 12. szakaszával való összehangolatlansága miatt következnek be más emberi jogok érvényesítésével kapcsolatos problémák. Az alapprobléma abban áll, hogy a cselekvőképességtől való teljes megfosztás következményeként nagyon nagy számban vannak nagykorú fogyatékos emberek, főként szellemi és értelmi fogyatékosok ellehetetlenítve, hogy érvényesítsék a munkához való és a munkán alapuló jogukat. Az efféle megközelítés arra mutat, hogy a nemzeti törvényhozásnak a fogyatékossgal élő emberek védelme nemzetközi szabványjaival való összehangolásának dacára hiányoznak a gyakorlati és koordinált politikai és gyakorlati intézkedések, amelyet a politika reszortközi együttműködésével és a fogyatékos személyek gondjai megoldásának multidiszciplináris megközelítésével lehetne fellendíteni.

A polgári jogvédőhöz intézett panaszokban a szellemi és értelmi fogyatékos személyek rámutatnak arra, hogy egyértelmű fogyatékossgal ellenére az afirmatív akciók intézkedéseinek igénybeviteléhez állapotukat a nyugdíj- és rokkantsági

védelmi rendszer keretében szakértői lelettel kell alátámasztaniuk, amire korábban nem volt példa. A panasszal élők kiemelik, hogy a szellemi fogyatékossgot / a károsodást nem a Szabályzat alapján állapítják meg, ellentétben a testi alkalmatlanság arányának megállapításával. Az illetékes állami szerv e mulasztása miatt a fogyatékossgal élők említett csoportja nem érvényesítheti fogyatékossgon alapuló jogait – ápolási segély, megnövelt ápolási pótlék, foglalkoztatás, mert a rendszerben fogyatékossgukat nem ismerik el.

A polgári jogvédő 2011 folyamán - az előző évektől eltérően - több panaszt kapott a gyámhatósági szerveknek a cselekvőképességtől való megfosztás, illetve a gyámki rendelési eljárásban végzett munkájára, valamint az igénybe vevők szociális védelmi intézetben való elhelyezésének eseteire. Panasszal éltek a gyámok és maguk a szellemi / értelmi fogyatékos egyének is.

A polgári jogvédő megállapította, hogy a szociális védelmi központok, gyámhatósági szerveként eljárva nem teszik lehetővé az érintett személyeknek az eljárásba való bekapcsolódását. Sorsukról a szakemberek mellett leggyakrabban rokonaik, jövőbeni gyámjaik döntenek. A gyámhatósági szerv szakemberei nem adnak teljes információt a gyámoknak a gyámság ellátásának módjáról, hanem ellenőrző szerepüket kizárólag a gyámoktól kapott kötelező munkajelentésbe való betekintéssel merítik ki. A polgári jogvédő leszögezte, hogy a gyámhatósági szerv tevékenységeit jobbra formálisan, ezekben az esetekben a törvényben előírt eljárás szintjén végzi, az egyének lehetőségeinek individualizálása és a társadalmi értelemben vett önmegvalósulásukhoz szükséges támogató intézkedések nélkül, melyből következően az a gyakorlat alakul ki, hogy az egyének jogai és érdekei védelmének legjobb módja a cselekvőképességük megvonása.

A fogyatékossgal élők számára még mindig nehéz a közintézményekhez való hozzáférés. Az akadálymentesítés azonban már tapasztalható, főleg Belgrádban és a városokban, és ezzel a fogyatékos emberek számára megközelíthetővé válnak a közintézmények, növekszik a szolgáltatásokhoz való hozzáférhetőségük szintje. Például Belgrádban a 22-es trolibuszon a tolokocsis személyeknek az ellenőrök segítenek a felszállás, a buszban való elhelyezkedés és a kiszállás alkalmával. A trolibuszokat megfelelő felszereléssel látták el a tolokocsik fel- és leszállásához, valamint megfelelő teret és mechanizmusokat biztosítottak a fogyatékos emberek buszban való elhelyezéséhez és biztonságához. Említésre méltó a belgrádi Vračar község példája, mely finanszírozta felvonó beépítését az egyetlen szerbiai medencébe, amelyet fogyatékossgal élők önállóan használhatnak.

Sajnos a jó gyakorlat példái mégsem szokványos eljárás a fogyatékossgal élők számára a közintézményekhez és a szolgálataikhoz való hozzáférhetőség javításában. Sőt a polgárok panaszaikban rámutatnak, hogy a közhatalmi szervek nem értek el jelentősebb előrelépést. A mindennapi életben a fogyatékossgal élők szembesülnek a közhatalmi szervek tájékoztatásához való hozzáférés problémájával, mert nincsenek taktilis tábláik, nem nyújthatnak be kérvényeket a szervekhez, mert nincsenek Braille-

ábécével írt űrlapok, és nem kérhetnek megfelelő módon jogvédelmet, ugyanis a siketek és nagyothallók nem kérhetnek segítséget sms útján, pl. rendőrségi beavatkozás. Az egészségügyi dolgozók nincsenek kellőképpen kiképezve a jelnyelvre, és az intézményekben sincsenek jelnyelv-tolmácsok biztosítva, mindez arra mutat, hogy a jogérvényesítésben és -védelemben nincsenek biztosítva azonos esélyek.

A polgári jogvédőhöz benyújtott panaszaikban az egyének, illetve a civil társadalmi szervezetek rámutatnak a polgári, a katonai, a háborús és a békebeli fogyatékos egyének jogérvényesítése tekintetében a szociális védelmi rendszerben mutatkozó eltérésekre. A civil szervezetek egy része 2011. szeptember 22-én tiltakozást szervezett a Szerb Köztársaság kormányának épülete előtt, és kérte tagjai jogainak a hadirokkantak jogaival való kiegyenlítését. A polgári jogvédő személyes megjelenésével támogatta a tiltakozást, ugyanúgy mint a szervezeteknek előzőleg a Munkaügyi és Szociálpolitikai Minisztérium reszortjához a jogok kiegyenlítésére irányuló intézkedéseket szorgalmazó tevékenységeit.

Az évek folyamán a panaszok esetében tett intézkedések mellett külön figyelemmel elemeztük a közhatalmi szervek munkáját. A fogyatékossgal élők jogérvényesítésével összefüggő munkájuk előrelendítése érdekében nagyon fontos, hogy megértsék a fogyatékossg fogalmát, amelyet a fogyatékossgal élő személyek jogairól aláírt egyezmény rögzít, és a definícióból eredően a fogyatékossg szociális modelljét is.

Az egyezmény a fogyatékossgal élő személyeket úgy fogalmazza meg, hogy „tartós testi, szellemi vagy érzéki károsodásuk a különböző akadályokkal való kölcsönhatásának következménye, amely gátolja őket a társadalomban való teljes és hatékony, másokkal azonos alapon történő részvételben.” A Szerb Köztársaságban a fogyatékossgal élő személyek helyzetének előrelendítését szolgáló stratégiát 3. általános célként rögzítették, miszerint „az igénybe vevők jogain és szükségletein alapuló szociális, egészségügyi és egyéb szolgáltatásokat - a fogyatékossgnak és a szükségleteknek a korszerű nemzetközileg elfogadott módszerekkel való felmérésével összhangban - kell hozzáférhetővé kell tenni.” Tehát a stratégia követelményt támaszt a felmérés rendszerének fokozatos, ám kötelező átalakításához, hogy a fogyatékossgal élő emberek képességeinek esélyt adó és rajta alapuló rendszerrel összhangban funkcionális lehessen.

A szociális védelemből eredő vagy a nyugdíjjogok érvényesítésének eljárásában és a munka területén a fogyatékossg egészségügyi megközelítésében alkalmazott értékelési rendszer elhagyása hozzájárulna, mind az egyes emberi jogaik (munkára és foglalkoztatásra) megsértésének csökkenéséhez, mind pedig a fogyatékossgal élők védelmi elvének fejlesztéséhez - a hátrányos megkülönböztetés megszűnése és egyenlő esélyek.

A nyugdíj- és rokkantsági biztosítási törvény megfogalmazása szerint: „Testi sérülés akkor áll fenn, ha a biztosítottnál egyes szervek vagy testrészek elvesztése, jelentősebb károsodása vagy alkalmatlanná válása áll be, mely megnehezíti a szervezet

rendes tevékenységét és létfontosságú szükségleteinek teljesítéséhez fokozott fáradságot igényel.”

Az idézett törvénymegfogalmazást és a fogyatékosoknak az egyezmény szerinti fogalmát összevetve a testi sérülés és a fogyatékoság esetében közös a tartósság és a meghatározott károsodás jelenléte, azonban nem minden testi sérülés feltétlen következménye a társadalomban való teljes részvétel vagy másokkal egyenrangú részvétel akadályoztatottsága. Ennek oka, hogy a testi sérülés, a nyugdíjbiztosítás területén a jogérvényesítés alapjaként a munkahelyi sérülés és a foglalkozási betegségek esetében való biztosításban keletkezett és fejlődött. Célja az volt, hogy a munkakörrel kapcsolatos szociális kockázat kialakulása esetében biztosítsa a foglalkoztatottak kártalanítását, azért a kárért, amelyet a foglalkoztatottak a munkáltatójuk meghagyásával és számlájára végzett munka során szenvedtek el. Megfigyelhető, hogy a testi sérülés a nyugdíjbiztosítási jog érvényesítése esetében kártalanításnak, a rokkantság miatt elveszített kereset megtérítésének minősül.

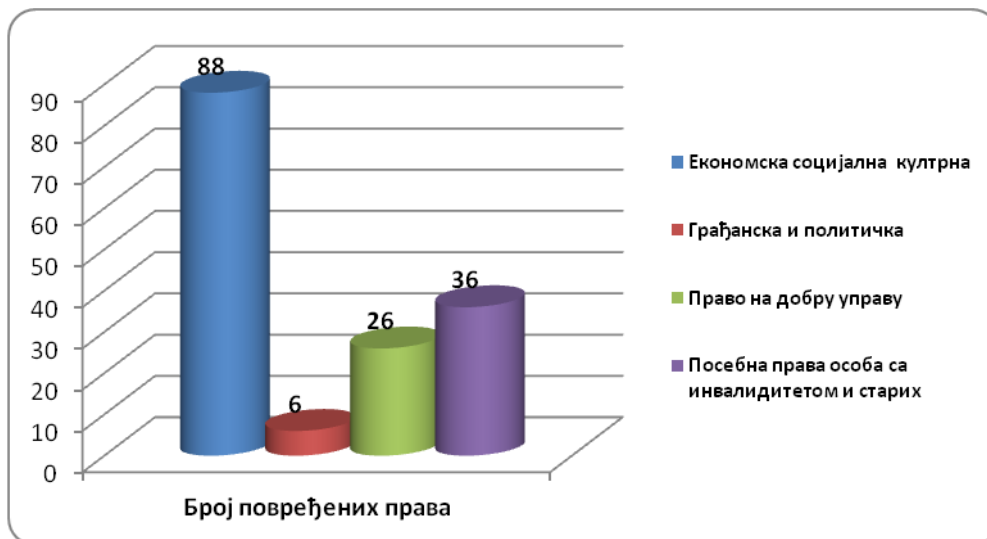
A fogyatékosokkal élő személyek foglalkozási rehabilitációjáról és foglalkoztatásáról szóló 2009-ben elfogadott törvény megszüntette a kártalanítás említett koncepcióját, illetve olyan szociális modellt vezet be, amely szorgalmazza a fogyatékosokkal élőknek a társadalmi életbe a megmaradt munkaképességük mértékében munkával való bekapcsolódását. A gyakorlatból kiderül, hogy a definícióban jelentkező eltérés azt mutatja a szakértői szervek nem tanúsítanak megfelelő megértést, az orvosszakértőket előzetesen nem edukálták, ezért elsőként a gyógyászati dokumentáció szakvéleményezése révén végzik el az orvosi szemlét és a személy egészségi állapotának felmérését, melynek közvetlen következménye a törvényi cél ellehetetlenítése, a fogyatékosokkal élő személyek foglalkoztatása, illetve nyugdíjjogosultsága. Ez felfedi az egyik legnagyobb bajt /a károsodásból eredő szükségletek individuális megállapítási rendszerének hiányát.

### ***2.5.2. A fogyatékosokkal élők jogainak területén benyújtott panaszok statisztikai áttekintése***

A polgári jogvédő 2011-ben a fogyatékosokkal élők jogainak megsértésével kapcsolatban 151 esetben járt el. Ebből 145 panaszt a polgárok nyújtottak be, saját kezdeményezésre pedig hat esetben jártak el. A polgári jogvédő 71 (47%) panasz esetében fejezte be a munkát, 80 (53%) panasz pedig továbbra is eljárásban maradt.

A legtöbb panasz (88) a gazdasági, szociális és kulturális jogok területéhez tartozik, 66 panaszt azért nyújtottak be, mert a polgárok úgy tekintették, hogy nyugdíj- és rokkantsági biztosítási jogaik sérültek, 11 panasz a segítségért és ápolásért járó pénzbeli térítéshez való jog megsértésére vonatkozott, 3 panaszt pedig az idegen segítségért és ápolásért járó megnövelt pótlékra való jog elismerésében történt mulasztás miatt nyújtottak be.

## 10. Grafikon: A megsértett jogok fajtája



Gazdasági – szociális – kulturális  
Polgári és politika

Jó közigazgatáshoz való jog

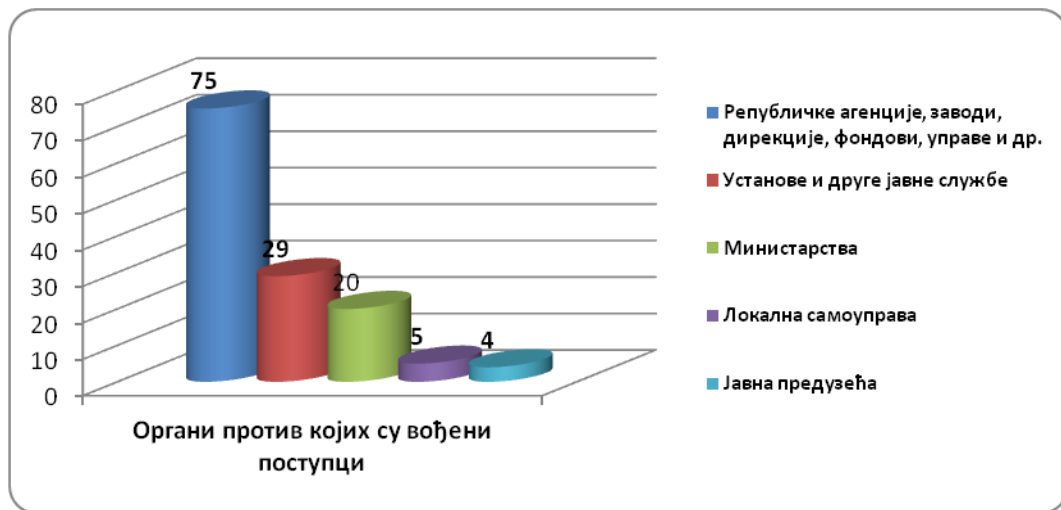
A fogyatékossgal élő és az idős emberek külön jogai

### A megsértett jogok száma

*Megjegyzés:* A sérült jogok száma mindig meghaladja a panaszok számát, mert sok panasz többszörös jogsértésre utal.

A legtöbb panasz rámutat a Köztársasági Nyugdíj- és Rokkantsági Biztosítási Alap (67), a szociális védelmi intézmények (27), az Egészségügyi Minisztérium (3) mulasztásaira, a többi pedig az igazságügyi szervekre, az egészségügy és az oktatás területére, a Nemzeti Foglalkoztatási Hivatalra, a Munkaügyi és Szociálpolitikai Minisztériumra, illetve egyéb szervekre vonatkozik.

## 11. Grafikon: Panaszok a szervek munkájára vonatkozóan



Кöztársasági ügynökségek, intézetek,  
igazgatóságok, alapok, igazgatóságok stb.

Intézmények és egyéb közszolgálatok  
Minisztériumok  
Helyi önkormányzatok  
Közüállalatok

A szervek, amelyekkel szemben eljárás folyt

*Megjegyzés:* A szervek száma mindig meghaladja a panaszok számát, mert sok panasz a polgárok jogainak több szerv általi megsértésére is vonatkozik.

2011-ben a polgári jogvédő 56 esetben indított eljárást közigazgatási szerv munkájának ellenőrzésére. A lefolytatott ellenőrzési és felügyeleti eljárásokat követően 40 tárgyat fejeztek be, mégpedig: a panaszt alaptalannak minősítették (25), a szervek bepótolták a hiányosságokat (7), ajánlásokat tettek (7) és egy esetben pedig a panasztevő állt el.

A 2011-ben benyújtott panaszok mellett, a polgári jogvédő összesen 31 esetben az előző években benyújtott panaszok esetében is eljárt, és az következő megoldások születtek: alaptalanként elvetette (12), a szerv megszüntette a hiányosságot (8), a polgári jogvédő nem volt illetékes (7), ajánlásokat tett (2) és a panasztevő visszavonta panaszát (2).

### 2.5.3. A 2011. évben elért eredmények

Az első félévében jelent meg a *Külön jelentés az időseknek elszállásolást nyújtó szociális védelmi intézményekben uralkodó helyzetről*, melyet 13 szociális védelmi intézményben, gerontológiai központban és nyugdíjas és idősek otthonában uralkodó állapotok figyelemmel kísérését követően állítottak össze. Megállapítást nyert, hogy az egyik legérzékenyebb kérdés a szolgáltatások díjszabása, az igénybe vevők

általánosságban úgy vélik, hogy az árak túl magasak a nekik nyújtott szolgáltatások színvonalához, azaz minőségéhez mérten. Különösen az élelmezés minősége és mennyisége tekintetében nyilvánították ki elégedetlenségüket. A legnagyobb gond, hogy az időseknek elszállásolási szolgáltatást nyújtó intézményekben az igénybe vevők napi tartózkodását 947 dinárra becsülik, míg a közkórházakban a benttartózkodási ellátás 2900 dinár.<sup>99</sup> Közben az idősek otthonában nyújtott szolgáltatások nagyon hasonlóak, ezért a rendelkezésükre álló eszközök tekintetében drasztikus a különbség. Éppen ezért a gerontológiai központok további fennmaradása tekintetében elengedhetetlen, hogy a költségeket számukra is a közkórházak szintjén ismerjék el, mert reálisan csak ez fedezné a költségeket. Ezzel kapcsolatban elengedhetetlen az Egészségügyi Minisztérium és a Munka és Szociálpolitikai Minisztérium megállapodása.

Az ENSZ emberi jogi főbiztosának követelése nyomán elkészültek a válaszok a Szerbiában fogyatékossgal élő emberek jogi és szociális helyzetére vonatkozóan feltett kérdésekre.

A polgári jogvédő egyik eredménye volt, hogy felvetette a fogyatékossgal élő személyek problémáját a banki ügyletekhez és a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférésükkel kapcsolatban. Miután ugyanis a nem kormányzati szervezetek rámutattak a fogyatékossgal élő emberek esetében a bankügyletek és a pénzügyi szolgáltatások terén felmerülő problémákra, a polgári jogvédő vitát nyitott azon szervek eljárásával kapcsolatban, amelyeknek hozzá kellene járulniuk e kérdés megoldásához. Megállapítást nyert, hogy a szóban forgó csoport tagjainak sem természetes személyként, sem pedig jogi személy képviselőjeként nincs lehetőségük önállóan rendelkezni az üzleti bankokban a számlájukon levő eszközökkel. A vakokról, felső végtagjaik nélkül élőkről, cerebrális paralízisben szenvedőkről stb. van szó, ugyanis sajátkezűleg nem írhatják alá a banki okmányokat. A polgári jogvédő megbeszélést tartott az Üzleti Bankok Társulásának képviselővel és ezt követően a Szerb Nemzeti Bank kormányzójához fordult, számítva, hogy hatásköre keretében intézkedéseket tesz, melyekkel elhárítanák a fogyatékossgal élő ügyfelekkel való ügyletek lebonyolításában tapasztalható hiányosságokat.

## 2.6. A JÓ KÖZIGAZGATÁS<sup>100</sup>

### 2.6.1. *Emberi jogi, állami közigazgatási, helyi önkormányzati, helyi önkormányzatokra rábízott teendők és Kosovo és Metohija rezort*

A jelentéstétel időszakában ennek a rezortnak a keretében a polgárok legtöbb panasza a helyi önkormányzati szervek részéről a saját határozataik szerinti intézkedéseik elmaradására vonatkozott olyan esetekben is, amikor a polgári jogvédő

---

<sup>99</sup> 2010. évi árak

<sup>100</sup> 2011-ben a polgári jogvédő működésének módjában bizonyos szervezeti változások történtek. Az egykori „jó közigazgatási” rezort a minisztériumokról szóló hatályos törvény értelmében 15 közigazgatási rezortra osztották, mely szerint a polgároktól beérkező panaszokat most a „jó közigazgatás” keretében kísérik figyelemmel.

sürgetést intézett hozzájuk. Ugyancsak nehézkesen alakult a Kosovo és Metohija területén született egyének anyakönyvezésének megújítása, de a polgárok elégedetlenségüknek adtak hangot a helyi kommunális vállalatok munkájával kapcsolatban is.

### ***1. A helyi önkormányzati szervek nem hajtják végre saját határozataikat***

A polgári jogvédőhöz 2011-ben benyújtott panaszok egy része rámutatott arra, hogy a helyi önkormányzati szervek nem járnak el saját határozataik értelmében, illetve nem hajtják végre a jogerős és közigazgatási végrehajtási aktusokat. Ezek az esetek főként a helyi önkormányzat felügyelőségi szerveinek a felügyelőségi felügyelet ellátás során hozott határozatai szerinti eljárás elmulasztására vonatkoztak, miből eredően a panasztevők kiemelték, hogy a jó közigazgatás és a közigazgatási eljárás szabályainak nyilvánvaló megsértése mellett alapvető emberi jogsértés történik.

#### **1. példa A helyi önkormányzat maga hárította el a hiányosságokat a polgári jogvédő közbenjárását követően**

Egy negotini illetőségű panasztevő a Negotini Községi Közigazgatási Hivatal Környezetvédelmi Felügyelőségének eljárására tett panaszt, mert a Felügyelőség nem hajtja végre saját határozatát, mellyel a helyi kommunális vállalatnak megtiltja a fűtőszivattyú további használatát, mindaddig míg nem tesznek védelmi intézkedéseket a zaj ellen, amelyet a panasszal élő már évek óta tűr lakásában. Miután a polgári jogvédő eljárást indított, a Negotini Községi Közigazgatási Hivatal Környezetvédelmi Felügyelősége meghozta a szükséges aktusokat határozatának végrehajtására és kényszervégrehajtást eszközölt, az egész problémát pedig akkor oldották meg pozitívan, amikor intézkedéseket tettek a zajforrás megszüntetésére, illetve amikor az addigi régi fűtőszivattyúk helyébe új zajtalan szivattyúkat szereltek. Ily módon ez az eljárás a polgári jogvédőnél sikeresen lefolytatták, illetve megszüntették.

A következő példában a helyi önkormányzati szerv a hozzá intézett sürgetés ellenére sem értesítette a polgári jogvédőt az ajánlásra fogantatosított eljárásról.

### **2. példa: A helyi önkormányzati szervhez ajánlás érkezett a hiányosságok elhárítása céljából**

Egy ćuprijai illetőséğű személy azzal a panasszal fordult a polgári jogvédőhöz, hogy a ćuprijai Községi Közigazgatási Hivatal nem jár el a betonkerítés lebontásáról és birtokba adásáról hozott határozata szerint, sem pedig a határozat végrehajtását engedélyező határozata szerint, amelyeket 1995-ben, illetve 1997-ben hozott meg, a végrehajtása elmulasztásának következménye, hogy a panasztevőt ellehetetlenítik házának megközelítésében.

Miután eljárás indult a ćuprijai Községi Közigazgatási Hivatal munkája szabályosságának és törvényességének ellenőrzésére, a polgári jogvédő a ćuprijai Községi Közigazgatási Hivatalhoz ajánlást intézett annak érdekében, hogy a szerv haladéktalanul tegye meg a szükséges intézkedéseket a határozat és a a határozat végrehajtását engedélyező záradék végrehajtására, vagy pedig a törvénnyel összhangban hozzon másik megfelelő közigazgatási aktust, továbbá a szerv az elkövetkezőkben végzett munkájában kellő időben és hatékonyan hajtsa végre, illetve biztosítsa saját szervei határozatának végrehajtását.

Az ajánlás értelmében való eljárás határideje 2011-ben lejárt, a ćuprijai Községi Közigazgatási Hivatal azonban nem értesítette a polgári jogvédőt az ajánlás szerinti eljárásról.

## ***II. Nehézkés a Kosovo és Metohija területén született személyek újbóli anyakönyvezése***

Több polgár a polgári jogvédőhöz fordulva rámutatott arra a problémára, amellyel a Kosovo és Metohija területén született polgárok újbóli anyakönyvezésük eljárásában szembesülnek a helyi önkormányzatok illetékes szerveinél (anyakönyvi hivatalok). Egyes esetekben a benyújtott kérelemről egy évnél hosszabb ideig sem döntenek, minek következtében a polgárok nem érvényesíthetik más jogaikat sem (személyi okiratok, tartózkodási hely, pénzsegély stb.).

A benyújtott panaszok nyomán az anyakönyvi hivatalok munkája törvényességének és szabályosságának ellenőrzésére indított eljárást követően a szervek elhárították a munkájukban tapasztalt mulasztásokat és meghozták a benyújtott kérelmekre vonatkozó határozatokat. Az egyik ilyen példa a Jagodinai Városi Közigazgatási Hivatal eljárására vonatkozik, amely a polgári jogvédő közbenjárását követően tájékoztatta, hogy a benyújtott kérelemről döntöttek és a panasztevőnek kézbesítették a határozatot.

### **III. A polgárok elégedetlenek a helyi kommunális vállalatok munkájával**

Bizonyos számú polgár a helyi önkormányzatok által alapított kommunális vállalatok munkájával való elégedetlenségének adott hangot. 2011-ben a polgárok panaszkodtak a községek vagy a városok által a fűtés, a hő- és gáz-, valamint vízvezetés, a hő- és villanyenergia, parkolóhely szolgáltatás területén folytatott tevékenységekre alapított vállalatokra. Elégedetlenek voltak a magas és törvénytelenül meghatározott szolgáltatásdíjak, a rossz szolgáltatásnyújtás, a szerződéses kötelezettsége teljesítésének elmulasztása, a törvénytelen munka stb. miatt.

### **IV. Utalás a helyi önkormányzatoknak az eredeti hatáskörük feladatkörébe tartozó problémák megoldásának szükségességére**

#### **1. példa: Utalás a helyi önkormányzatoknak a probléma megoldásának szükségességére**

Egy belgrádi panasztevő a polgári jogvédőnek rámutatott a belgrádi Grimm-fivérek utca lakóit nyomasztó gondra, ugyanis azon a helyen nincs megállapított parkolási rend, illetve nincsenek kijelölt parkolóhelyek, ami miatt a polgárok kárt szenvednek, ám az illetékes szerveknél kérelmük nem talált visszhangra.

Ennek az esetnek a kapcsán a polgári jogvédő levelet intézett Belgrád város Közlekedési Titkárságához, melyben rámutatott a panasztevő által megjelölt probléma megoldásának jelentőségére, Belgrád e részében a lakosság jó részének, valamint az említett közutakon közlekedő polgártársak érdekeire.

#### **2. példa: Véleményadás a helyi önkormányzatnak eredeti hatáskörének ellátásával kapcsolatban**

Bizonyos esetekben a polgári jogvédő a helyi önkormányzati szervhez küldött véleményével rámutatott az intézkedések önállóan vagy más állami szervekkel együttműködve való megtételének szükségességére, hogy a polgároknak lehetővé tehessek jogaik érvényesítését és védelmét. Ilyen Ljig község esete, amelyhez véleményt intéztek, mert eljárásával lehetővé tett, hogy magánszemélyek több évig jogtalanul bitoroljanak egy kategórián kívüli utat, ami miatt a helybeliek számára lehetetlen volt az út használata.

### **HATÁROZATOK:**

Az alapvető problémák, amelyekre a polgári jogvédőnek ezen a területen rámutattak: a helyi önkormányzati szervek határozatai végrehajtásának elmaradására; illetve a természetes és jogi személyeknek meghatározott intézkedéseket javasoló jogerős és végrehajtható közigazgatási aktusok végre nem hajtására; a Kosovo és Metohija területen született személyek újbóli anyakönyvezése során felmerülő nehézségekre; a helyi kommunális vállalatok eljárása miatti elégedetlenség, valamint

a helyi önkormányzatok eredeti hatáskörének érvényesítése alkalmával felmerülő gondokra vonatkoznak.

Azokban az esetekben, amelyekben a szervek maguk nem ismerték fel és hátrították el a munkájukban tapasztalt mulasztásokat (a határozatok végrehajtása és a születési anyakönyvbe való bejegyzés megújítása), a polgári jogvédő felhatalmazásának megfelelően a helyi önkormányzati szervekhez ajánlást intézett arra vonatkozóan, hogyan kellene az észlelt hiányosságot kiküszöbölni, vagy véleménynyilvánítással megelőzően hatni a közigazgatási szervek munkájának és az emberi jogok és szabadság előrelendítésének érdekében.

A helyi önkormányzati szervek részéről a határozataik értelmében való eljárás elmulasztása és az e területen észlelt problémák tekintetében, a helyi önkormányzati szerveknek külön rámutattunk a jó közigazgatás és a közigazgatási eljárás elveire, melyek előíranyozzák a közigazgatási szervek kötelezettségét, hogy az ügyfelek számára lehetővé tegyék jogaik és érdekeik minél egyszerűbb érvényesítését, szem előtt tartva, hogy jogaik és jogi érdekeik érvényesítése ne legyen mások jogainak és jogi érdekeinek kárára, sem a törvényben megállapított közérdekekkel ellentétben. Rámutattunk továbbá arra is, hogy az adminisztratív végrehajtás a közigazgatási aktus meghozatalának és az egész közigazgatási eljárás célja, valamint a jogerős határozat, mellyel az ügyfél meghatározott jogokat szerzett, illetve amellyel az ügyfél számára meghatározott kötelezettségek csak a törvényben előírt esetekben semmisíthetők és szüntethetők meg vagy módosíthatók.

A polgári jogvédő 2011-ben azokban az ügyekben, amelyekben illetékességének hiánya miatt nem járhatott el, közvetítői felhatalmazásával, valamint azon jogával élve, hogy jó szolgáltatások nyújtásával és tanácsadással megelőzően tevékenykedjen a közigazgatási szervek munkájának előrelendítése és az emberi jogok fellendítése terén, a helyi önkormányzatok illetékes szerveihez levelet intézett és véleményében rámutatott a hatáskörükbe tartozó problémák sürgős megoldásának fontosságára.

Bizonyos helyzetekben, amelyekben a polgári jogvédő felhatalmazásai korlátozottak voltak, ez különösen a helyi kommunális vállalatok munkájára benyújtott panaszokra vonatkozik, ez a szerv tanácsadói felhatalmazásai keretében a panaszok benyújtóit az illetékes szervekhez utalta.

### ***2.6.2. Tanügyi és tudományos, ifjúsági és sport, művelődési, tájékoztatási és információs társadalom és szellemi vagyon reszort***

#### **TANÜGYI ÉS TUDOMÁNYOS TERÜLET:**

A polgárok panaszainak legnagyobb része a felsőoktatási intézmények eljárására vonatkozik az egyetemi hallgatói ösztöndíjak, hitelek, az akadémiai és a szakfőiskolai tanulmányok első és második fokozatára való pontozás, rangsorolás és beiratkozás alkalmával. A panaszok egy része a megszerzett akadémiai szaccímek, illetve tudományos címek, továbbá az egyetemek akkreditációjának és engedélyeztetésének eljárására, a külföldön szerzett felsőoktatási okirat összehangolására vonatkozik.

Szem előtt tartva, hogy a felsőoktatás intézmények munkája feletti közigazgatási felügyeletet a Tanügyi és Tudományügyi Minisztérium végzi el, a polgári jogvédő eljárása az illetékes Minisztérium ellenőrzésére, illetve arra vonatkozik, hogy az illetékes minisztérium a törvénnyel összhangban járt-e el és megtette-e a törvényben előírányzott intézkedéseket az egyetemi hallgatók jogainak védelme érdekében. Egyes esetekben, amikor a sürgősség megköveteli és az intézmény szabálytalan és törvénytelen munkájára nagy számú panasz mutat rá, és pótolhatatlan kár lehetősége áll fenn, a polgári jogvédő eljárást indít az intézmény munkája törvényességének és szabályosságának ellenőrzésére.

### *A törvény és a jó közigazgatás elvének tiszteletben tartásához való jog*

*1. példa:* A Belgrádi Egyetem Elektrotechnikai Karának hallgatói panasszal fordultak a polgári jogvédőhöz, ahogyan írják, a közigazgatási eljárásról szóló törvény és a jó közigazgatás elvének megszegése, az egyetemi kar internetes oldalán az Egyetem alapszabályával összhangban közzétett értesítésük tiszteletben tartásának elmulasztása miatt. A panaszt az egyetemi ombudsman aktusával kiegészítve is megküldték, melyben a lefolytatott eljárást követően az egyetemi ombudsman mulasztást állapított meg az Elektrotechnikai Kar munkájában, és javasolta az intézménynek, hogy hárítsa el a panasztevők jogainak megállapított megsértését, azonban a meghagyást nem teljesítették. A fentiekre figyelemmel a polgári jogvédő eljárást indított a Belgrádi Egyetem Elektrotechnikai Kara munkája törvényességének és szabályosságának ellenőrzésére, és magyarázatot kért a panaszban foglaltakkal kapcsolatban. Az eljárás folyamatban van.

2011-ben megnövekedett a hallgatók részéről a felsőoktatási intézmények munkájára tett panaszok száma. Észrevehető, hogy a polgárok gyakran nyújtanak be panaszt ehhez a szervhez, mielőtt az oktatási intézmények munkájának ellenőrzését végző szervekhez fordulnának, ezért a polgári jogvédő eljárása egyes rendkívüli esetek kivételével, amikor azt törvény engedélyezi, korlátozott, azaz az adott terület helyzetére vonatkozó adatok összegyűjtésén alapul, esetleges megvitatása és általános intézkedések megtétele céljából, a panasztevőket pedig az oktatás területén ellenőrzést végző intézményekhez utalják. Ugyancsak olyan benyomás alakul ki, hogy a Belgrádi Egyetem és a keretében levő felsőoktatási egységek, valamint többi egyetemi függő jogi személy és szervezeti egység, illetve szerveik, testületeik és szolgálataik munkáját ellenőrző egyetemi ombudsmant még nem értik és nem fogadták el a megfelelő módon és a hatályos jogszabályokkal összhangban.

### **IFJÚSÁG ÉS SPORT :**

Azok a panaszok, amelyek a polgári jogvédőhöz az Ifjúsági és Sportminisztérium munkájára vonatkozóan érkeztek be a közigazgatás hallgatására, illetve a Minisztérium részéről a polgároktól érkezett kérelmek megválaszolatlanul hagyására vonatkoznak. Amikor a polgári jogvédő megállapítja, hogy a törvényben

előírányzott követelményeknek eleget tesz, eljárást indít a Minisztérium munkája szabályosságának és törvényességének ellenőrzésére, melynek nyomán az esetek többségében a közigazgatási szerv kiküszöböli a mulasztást, és e szerv előtt megszünteti az eljárást.

### *A kellő időben meghozott határozatokhoz való jog*

*Példa:* A polgári jogvédőhöz panasz érkezett, melynek megfogalmazója azt állítja, hogy a mellékelt dokumentumokból eredően az Ifjúsági és Sportminisztérium határozatot hozott, mellyel a közigazgatási eljárással kapcsolatban semmisnek nyilvánította a pazovai Jedinstvo Labdarúgó Klub képviselőjével felhatalmazott személy lecseréléséről szóló határozatát. Ugyanakkor az Ifjúsági és Sportminisztérium elmulasztotta azt, hogy hivatalból, az általános közigazgatási eljárásról szóló törvénnyel összhangban megsemmisítse a szóban forgó aktus megsemmisítésének következményeit, illetve megsemmisítse a minisztériumnak a megtámadott határozat alapján hozott két határozatát. Kiemeli, hogy a panasz benyújtója az Ifjúsági és Sportminisztériumhoz kérelemmel fordult az említett határozatok semmissé nyilvánítására, ám a polgári jogvédő megkeresésének napjáig az Ifjúsági és Sportminisztérium a sürgetések ellenére sem hozott döntést e kérelem kapcsán.

A Minisztérium a polgári jogvédő által indított eljárást követően semmisnek nyilvánította a szóban forgó határozatokat, és miután a panasztevő levélben értesítette a fenti szervet, hogy elégedett a polgári jogvédő eljárásával, az eljárást megszüntették.

### *Az állami szerv nem jár el következetesen a polgárok kérelmei szerint és nem tartja tiszteletben a polgároknak a tájékoztatásra való jogát*

*Példa:* A panasztevők a polgári jogvédőhöz intézett beadványaikkal rámutattak az Ifjúsági és Sportminisztériumnak (a továbbiakban: ISM) a nemzeti sportelismerések odaítélésére irányuló kérelmek ügyében való intézkedései elmaradására, illetve a velük kapcsolatos további eljárásról való tájékoztatás és az eljárás megindolásának elmulasztására.

A panasztevők az illetékes nemzeti ágazati sportszövetségek révén 2007 folyamán mint figyelemre méltó sporteredményeket elért sportolók az ISM-hez levélben és kérelemmel fordultak a nemzeti sportelismerés odaítélése iránt. A panasztevők utólag is közvetlenül kérelemmel fordultak az ISM-hez a 2008. és a 2009. évi nemzeti sportelismerések odaítélésének eljárásról való tájékoztatás iránt. Az ISM-től azonban nem kaptak semmilyen tájékoztatást sem jogaikról, sem pedig a kérelmükkel kapcsolatos eljárásról.

A lefolytatott eljárást követően a polgári jogvédő megállapította, hogy ISM mulasztást követett el a munkája során a panasztevők kárára, mert a jó közigazgatás elveit megszegve, elmulasztott válaszolni az illetékes nemzeti ágazati sportszövetségnek a panasztevők nemzeti sportelismerés odaítélése iránti kérelmére, és a panasztevőknek ennek kapcsán hozzájuk intézett levelére.

A polgári jogvédő az ISM munkájában megállapított hiányosságok alapján ajánlással fordult az ISM-hez, hogy törvényes felhatalmazásai keretében, haladéktalanul megindokolással alátámasztva válaszoljon az illetékes nemzeti ágazati sportszövetségeknek a nemzeti sportelismerés odaítélése iránti kérelmére, és

a panasztevő által ennek kapcsán hozzájuk intézett leveleire.

Az ajánlás szerinti eljárás határideje 2011 márciusa, az ISM azonban a sürgetést követően sem tájékoztatta a polgári jogvédőt az ajánlás szerinti eljárásra.

## KULTÚRA:

A polgári jogvédő több panaszt kapott a Kulturális, Tájékoztatási és Információs Társadalom Minisztériumnak a nemzeti kultúrához, illetve a nemzeti kisebbségek kultúrájához való kiemelkedő hozzájárulásért odaítélendő elismerésekről szóló határozat meghozatala eljárásában végzett munkája kapcsán. Az említett panaszok szerint eljárva, a polgári jogvédő a nevezett minisztériumtól magyarázatot kért a panaszokban foglaltakról, hogy megszerezze a további eljáráshoz és *e szerv* hatáskörébe tartozó intézkedések esetleges megtételéhez elengedhetetlen adatokat.

### 2.6.3. Munkaügy

A munkaügy keretében a jelentéstétel időszakában az előző évekhez hasonlóan a polgárok panaszai a legszámosabbak a munkához való jog érvényesítésével, a munkáltatóknak az alkalmazott munkásoknak a kötelező társadalmi biztosításra való bejelentésének elmulasztásával, a határozott időre szóló munka időtartamával, a keresetek kifizetésének elmulasztásával stb. kapcsolatban voltak.

#### *A munkához való jog érvényesítése*

A 2011. év folyamán a polgárok a polgári jogvédőhöz benyújtott panaszok nagy számában mutattak rá a munkához való és a munkán alapuló jogok érvényesítésében felmerülő problémákra. A panaszok legnagyobb száma a magánvállalkozók részéről a Munkaügyi törvény rendelkezései tiszteletben tartásának elmulasztására vonatkozott, valamivel kevesebb esetben pedig a polgárok elégedetlenségüket fejezték ki az állami közigazgatási szervben, közszolgálatban és a helyi önkormányzati szervben végzett munkájukon alapuló jogaik megsértése miatt.

A polgárok körében uralkodó álláspont továbbra is az, hogy Szerbiában munkát párthovatartozás, rokon vagy hasonló kapcsolatoknak köszönhetően lehet kapni. A megfelelő állás keresésével kapcsolatban a panaszok egy része a munkahelyre meghirdetett pályázatok szabálytalan és törvénytelen lebonyolítására vonatkozott, melyben a panasztevők a kiválasztott jelölttel való elégedetlenségükön túl, nem ritkán rámutattak az alaki hiányosságokra is, mint például arra, hogy a szerv egyáltalán nem küld értesítést a kiválasztott jelöltről, vagy nem dönt a pályázatra jelentkező jelölt kifogása vagy panasza kapcsán.

#### *„Feketemunka”*

A polgári jogvédőnek többen rámutattak a „feketemunka” egyre terjedő jelenségére, illetve a munkáltató részéről az alkalmazott munkások kötelező szociális biztosításra való bejelentésének elkerülésére. Az említett esetekben az alkalmazott

munkások rendszeres kereset nélkül maradnak, nem fizetnek utánuk adót és járulékot, nincsenek meg a munkán alapuló legalapvetőbb jogaik sem, kételyek között vívódnak, hogy a munkáltatót feljelentsék és kockára teszik amilyen-olyan munkájukat, vagy dolgozzanak bejelentetlenül, szinte teljesen jogfosztottan a munkán.

### *Határozott időre szóló munka*

A panaszok egy jó része a határozott időre szóló munkára vonatkozott, jóllehet a Munkaügyi törvény a határozott időre szóló munkát egy évre korlátozza, a foglalkoztatottak ezt a jogállásukat több évig is megtartják. Megfigyelhető, hogy a munkáltatók abbéli törekvésükben, hogy elkerüljék az említett törvényrendekezés alkalmazását, más munkakörbe való beosztásról kötnek szerződést a munkavállalóval, akik ténylegesen az azonos munkakörben maradnak.

### *A keresetek és más járandóságok kifizetésének elmulasztása és a járulékok befizetésének elkerülése*

A polgárok nagy részének veszélybe kerül a megélhetése keresete kifizetésének elmulasztása és rendszertelen folyósítása miatt. A panaszok többnyire hangsúlyozzák a munkavállalók jogainak semmibe vételét, járandóságaik, mint az ideiglenes akadályoztatottságuk idején, munkaidőn túli, éjjeli munkáért járó térítések, jubileumi jutalmak, végkielégítés és egyéb kifizetésének elmulasztását. Jóllehet a munkavállalót törvény kötelezi, hogy a foglalkoztatottakat jelentse be kötelező szociális biztosításra és fizesse be a járulékokat, gyakoriak a törvénszegések, amiért a sok polgárnak nincs maradéktalanul szabályozva a biztosítási ideje, ezért nem érvényesítheti a teljes nyugdíjra jogosultságát sem.

*Példa:* Egy verseci panasztevő azért nyújtott be kérelmet a polgári jogvédőhöz, mert a Honvédelmi Minisztérium nevezettnek a nyugdíj- és rokkantsági biztosítási járulék elszámolása és befizetési iránti kérelme szerint eljárva, illetve az eljárást elmulasztva mulasztást követett el, melynek következménye a panasztevő munkán és nyugdíj- és rokkantsági biztosításán alapuló jogainak megsértése. A polgári jogvédő megállapította, hogy a Minisztérium nem járt el hatékonyan és nem tette meg az alkalmas intézkedéseket az illető külföldi munkára utalása idején polgári személyként megvalósított szolgálati részidőre a járulékok elszámolására és befizetésére. A polgári jogvédő javasolta a Minisztériumnak, hogy haladéktalanul tegye meg a szükséges intézkedéseket a közigazgatási szervek munkájában a panasztevő kárára elkövetett mulasztás elhárítása érdekében.

Miután a Honvédelmi Minisztérium teljes mértékben a polgári jogvédő ajánlása alapján járt el, megteremtődtek a feltételek az eljárás befejezésére.

## ***Munkaügyi felügyelőség***

A panaszok egy nagyobb száma a munkaügyi felügyelőség eljárására vonatkozik, mégpedig leggyakrabban ahogyan említik, e szerv elégtelen angazsáltságára és részéről a felügyelőségi felügyelet eljárása során a törvényes intézkedések megtételének elmulasztására. A panasztevők nem ritkán fordulnak a polgári jogvédőhöz, amikor a munkaügyi felügyelőség illetéktelenek jelenti be magát a bejelentésükön alapuló eljárásban (leggyakrabban azon körülmény miatt, hogy a panasztevő a bejelentés benyújtásának pillanatában nincs többé munkaviszonyban), vagy amikor ez a szerv elutasítja a munkaszerződés felmondására vonatkozó határozat végrehajtásának elhalasztását, továbbá olyan esetekben, amikor a felügyelőség a feljelentőt, illetve a panasztevőt arról értesíti, hogy a munkáltatónál elvégzett felügyelőségi felügyelet eljárásában nem állapítottak meg a mulasztást, amikor a panasztevő a polgári jogvédőtől az ilyen határozat tartalmi helyességének megítélését várja el, ami nem tartozik e szerv hatáskörébe.

A polgári jogvédő a munkaügyi felügyelőség felhatalmazásait elemezve megállapította, hogy ebben a közigazgatási szervben bővíteni kell a munkaügyi felügyelő felhatalmazásait és az intézkedéseket, melyeknek foganatosítására jogosul, hogy lehetősége legyen a munkások hatékonyabb védelmének biztosítására. A munkaügyi felügyelőséggel együttműködve, az intézkedési javaslatot kezdeményezni fogják a Szerb Köztársaság kormányánál.

### ***A foglalkoztatottak jogainak rendezése közigazgatási eljárásban***

A polgári jogvédő hatáskörét szem előtt tartva, itt meg kell említeni azokat a panaszokat is, amelyek az állami közigazgatási szervekre és a közmegbízások más hordozóira vonatkoznak.

Ezek a panaszok rámutatnak a foglalkoztatottak jogairól és kötelezettségeiről dönteni hivatott közigazgatási eljárás és a fegyelmi eljárás szabálytalan vagy törvénytelen megindítására és lefolytatására, a szervek másodfokú határozatai alapján történő eljárás elmulasztására, vagy a foglalkoztatottak, akik iránt az államnak bizonyos kötelezettségei vannak, helyzetének javítása céljából a megfelelő intézkedések megtételének elmulasztására.

*Példa:* Egy užicei polgár panaszában szóvá teszi és a mellékelt dokumentumokból is kiderül, hogy a Köztársasági Geodéziai Intézet (a továbbiakban: KGI) a nevezett munkaviszonyból eredő jogairól és kötelezettségeiről döntve ez év elejétől néhány alkalommal hozott határozatot a szerven belüli beosztásáról és a keresetének elszámolási alapjául szolgáló koefficiensről. A panasztevő a szerv eljárása miatti elégedetlensége folytán minden egyes határozatra panaszt nyújtott be a Kormány Panaszbizottságához, amely a másodfokú eljárásokban megsemmisítette az elsőfokú határozatokat és az ügyet visszautalta újbóli eljárásra. A panaszból és a mellékelt dokumentációból továbbá kiderül, hogy a KGI az újbóli eljárások alkalmával nem tartotta be a Panaszbizottság utasításait és

álláspontjait, és minden alkalommal a meghozott határozat az előzőleg a másodfokú eljárásban megsemmisítéssel azonos vagy hozzá hasonló tartalmú volt, melynek folytán az eljárás indokolatlanul elodázódott és a panasztevő kárt szenved. A polgári jogvédő eljárást indított a KGI munkája törvényességének és szabályosságának ellenőrzésére. Az eljárás még folyamatban van.

### *A bírósági ítéletek figyelmen kívül hagyása*

Amikor azonban a panasztevő bírósági eljárásban próbálja meg munkaviszonyból eredő jogainak védelmét érvényesíteni, az (egykori) munkavállaló javára meghozott jogerős és végrehajtható ítéletek mellőzése, teljes indokoltan jogi bizonytalanságot kelt, mely olyan benyomással jár, hogy a törvényszegés nagyobb nehézség nélkül büntetlenül marad. Külön gondként kell kiemelni a jogerős bírósági ítéletek végrehajtásának ellehetetlenülését a munkáltatók zárolt számlái miatt.

*Példa:* A polgári jogvédő egy Banovce - Duna helyi közösségi illetőségű panasztevő hölgy ügyében eljárva, aki elégedetlen volt, amiért munkáltatója Pazova község Banovce - Duna Helyi Közössége a munkaügyi perében hozott bírósági döntést nem hajtja végre, megállapította, hogy a Banovce - Duna HK nem járt el az Újvidéki Fellebbviteli Bíróság jogerős ítélet alapján, melynek értelmében a Banovce - Duna Helyi Közösséget kötelezték, hogy a panasztevőt szakképesítésének, tudásának és képességeinek megfelelő munkakörbe helyezték, térítsék meg neki a ki nem fizetett kereseteit, fizessék be a szociális biztosítás utáni elmaradt járulékokat és fizessék ki a peres eljárás költségeit.

A Banovce - Duna HK munkája törvényességének és szabályosságának ellenőrzésére lefolytatott eljárást követően a polgári jogvédő azzal az ajánlással fordult a Banovce - Duna Helyi Közösséghez, hogy a Banovce - Duna Helyi Közösségnek haladéktalanul meg kell tennie a megfelelő intézkedéseket az újvidéki Fellebbviteli Bíróság jogerős és végrehajtható ítéletének végrehajtása céljából. A Banovce - Duna Helyi Közösség az ajánlás értelmében az eljárásra kijelölt határidőben értesítette a polgári jogvédőt az ajánlása szerinti eljárás és a panasztevő munkajogi státusának megoldása céljából fogantatosított intézkedésekről. A konkrét esetben a panasztevőnek felajánlották a munkaszerződés függelékének aláírását.

### *A munkaviszony megszűnése*

Gyakoriak az olyan panaszok, melyben a polgárok rámutatnak munkaviszonyuk törvénnyel ellentétben levő megszűnésére. Ennek kapcsán meg kell jegyeznünk, hogy a polgárok igen gyakran tekintik úgy, hogy hátrányos megkülönböztetés alapján kaptak felmondást, illetve e miatt maradt el határozott időre szóló munkaszerződésük meghosszabbítása, amit az illetékes bíróság előtti eljárásban kell megállapítani.

## **Záró megállapítások**

A polgári jogvédő tapasztalatai és ismeretei alapján, melyeket a munkajog megsértésére vonatkozó panaszokat és az ellenőrzési eljárással felölelt szervek magyarázatait elemezve szerzett, leszögezhető, hogy az egyes jogszabályok módosítása hozzájárulhatna a munkáltatók törvényes munkája ellenőrzéséhez jobb feltételek megteremtéséhez és a foglalkoztatottakkal szemben vállalt szerződéses kötelezettségek végrehajtásához, és a szabálysértési eljárások lefolytatásában is fokozottabb hatékonyságra van szükség, hogy a törvényszegőket gyorsabban és példásabban megbüntethessék az elkövetett szabálysértésért. A munkaügyi felügyelőség hatékonyabb fellépése érdekében kívánatos lenne a felügyelők számának növelése, a munka műszaki feltételeinek javítása, a törvényes előírások módosítása, külön hangsúllyal olyan jogszabály-módosításokra, amelyek megkönnyítenék a „feketemunka” felfedését és megbüntetését (hogy a munkaszerződések a munkáltatók irodahelyiségeiben legyenek és a megkötött szerződéseket az illetékes állami szervek bejegyezzék), továbbá a felügyelők nagyobb felhatalmazást kapjanak, például betekintést nyerhessenek a személyi iratokba.

Hangsúlyozni kellene, hogy a foglalkoztatást szabályozó jogszabályok alkalmazásának elmulasztása vagy téves alkalmazása, a polgárok egzisztenciáját közvetlenül befolyásoló munka és munkaviszony okán elengedhetetlen e jogszabályok alkalmazásának állandó és kellő idejű ellenőrzése, a jogszabályokkal való bármilyen visszaélés megakadályozása céljából alkalmas intézkedések megtétele és a szabálysértések minden formájának fokozott büntetése.

### **2.6.4. Szociális védelem reszort**

A szociális védelem területén 2011-ben a polgárok panaszai a szervek ún. hallgatására vonatkoztak, illetve arra, hogy az első fokú szervek a polgárok szociális védelmi jogaik érvényesítése iránti kérelmeiben nem hoztak döntést, valamint a másodfokú szervek nem döntöttek törvényes határidőben a polgárok panaszairól.

A polgári jogvédő intézkedései az esetek legnagyobb részében arra irányultak, hogy eljárást indítson a másodfokú szerv, a Munkaügyi és Szociálpolitikai Minisztérium munkája törvényességének és szabályosságának ellenőrzésére, miert nem döntöttek az elsőfokú szerv határozataira benyújtott panaszokról, míg az elsőfokú szervek a szociális védelem területén érvényesülő jogok iránti kérelmekről való döntés elmaradására benyújtott panaszokat a legtöbb esetben azért utasították vissza, mert túl korainak minősítették, a polgárokat pedig az illetékes szervekhez utalták.

#### **A panaszról való döntéshozatal elmaradása a törvényben előírt határidőben**

*Példa:* A polgári jogvédőhöz panasz érkezett a Munkaügyi és Szociálpolitikai Minisztérium munkájára, amiért törvényes határidőben nem hozott döntést a preševói Szociális Központ határozatára benyújtott panaszról. A szóban forgó panasszal kapcsolatos intézkedései során a polgári jogvédő eljárást indított a Munkaügyi és

Szociálpolitikai Minisztérium munkája törvényességének és szabályosságának ellenőrzésére, melynek nyomán az illetékes Minisztérium döntött a panasztevő beadványáról és meghozta a megfelelő határozatot. A panasztevő értesítette a polgári jogvédőt, hogy a Munkaügyi és Szociálpolitikai Minisztérium utólagos intézkedései nyomán elhárultak azok a hiányosságok, amelyekre panaszában rámutatott, és a szóban forgó szerv előtti eljárást beszüntették.

### ***Nyugdíj- és rokkantsági biztosítás***

A polgári jogvédő 2011 áprilisában a Köztársasági Nyugdíj- és Rokkantsági Biztosítási Alapnak (a továbbiakban: Alap) ajánlásokat tett a munkájában megfigyelt mulasztások kiküszöbölése érdekében. Ugyanis, az Alap munkájának szabályosságát ellenőrző lefolytatott addigi eljárás bizonyos hiányosságokat állapított meg, amelyek gyakoriságukra való tekintettel nem minősülhettek egyes szervezeti egységek mulasztásának.

Az alábbi hiányosságokra derült fény:

#### ***Az Alap első fokú és a másodfokú szervei előtti eljárások indokolatlanul sokáig tartanak***

A polgári jogvédő megállapította, hogy a panasztevők a nyugdíj- és rokkantsági biztosítási jogaik érvényesítésre irányuló kérelmeikről, valamint a panaszaiukról való döntéshozatalra több hónapot, sőt évet is várnak. A polgári jogvédő részéről történt intézkedéseket követően, az Alap általában a kérelem szerint járt el és meghozta a határozatot, ezért a panasztevők a polgári jogvédőt úgy kezdték megélni, mint aki „sürgeti” az Alapnál a nyugdíjra vonatkozó határozatok meghozatalát, ami megengedhetetlen a polgári jogvédő hatásköre miatt, amely független állami szervként védelmezi a polgárok jogait és ellenőrzi az államigazgatási szervek és más közmegbízott szervek és szervezetek, vállalatok és intézmények munkáját (A polgári jogvédőről szóló törvény 1. szakaszának 1. bekezdése).

Az említett hiányosság elhárítása céljából az Alaphoz ajánlást intéztünk arra vonatkozóan, hogy a kérelmek vagy panaszok esetében megfelelő határidőben, halogatás nélkül, de legfeljebb a törvényben előírányzott határidőben biztosítsa a határozatok meghozatalát. Az azonos szabályt kell alkalmazni a polgárok leveleire vagy a hivatalos levelezésre adott válaszok esetében is. Ha az eljárás, illetve a felvetett kérdések bonyolultsága miatt a határozat a kijelölt határidőben objektív okokból nem hozható meg, az Alapnak erről értesítenie kell a polgárt, és a határozat mielőbbi meghozatala érdekében meg kell tennie a rendelkezésére álló intézkedéseket.

### **A CSALÁDI NYUGDÍJJOGOSULTSÁG ÉRVÉNYESÍTÉSÉNEK NEHÉZSÉGEI**

**Példa:** A panasztevő anyja nem tudta érvényesíteni leánya számára az apja elhunyt után a családi nyugdíjhoz való jogát. A panasztevő kifejtette, hogy a gyermeknek járó nyugdíj iránti kérelem megoldásának elhúzódása miatt a külföldi szociális hatóságok többszöri is eredménytelenül fordultak a Köztársasági Nyugdíj- és Rokkantsági Biztosítási Alaphoz. Miután eljárás indult az Alap munkája törvényességének és szabályosságának ellenőrzésére, a kapott magyarázatban az áll, hogy a családi nyugdíjhoz való jog érvényesítésére 2007-ben indult eljárás a cseh szociális biztosítási szerv összekötőjénél, aki elküldte az űrlapokat az Alap Külföldi Szerződéses Szerinti Nyugdíj- és Rokkantsági Biztosítási Jogok Osztályának, mivel az iratok hiányosak voltak, hiánypótlást kértek a cseh társadalombiztosítási hatóságoktól. Egyidejűleg a cseh társadalombiztosítási hatóság bizonyítékot kért az elhunyt Szerbiában megvalósított szolgálati idejéről, amit megküldtek a szóban forgó hatóságnak. Mivel Csehországból nem érkeztek meg a kért bizonyítékok, azokat a bizonyítékok biztosításáról szóló 2010. június 17-én kelt határozattal újból kérték.

Mivel az eljárás 2007-ben indult és 2010-ig nem fejeződött be, amikor a panasztevő a polgári jogvédőhöz fordult, az Alaptól kérték, hogy járjon el az ajánlás szerint és fejezze be az eljárást.

Az Alap ezt követően értesítette a polgári jogvédőt, hogy miután a cseh szervek megküldték a hiányzó bizonyítékokat, 2011. október 27-én ideiglenes határozatot hoztak a gyermeknek járó családi nyugdíj 2006. december 27-étől kezdődő folyósításáról. A határozat az elhunyt katonakönyvének és a családi nyugdíjjogosult gyermek iskolalátogatására vonatkozó bizonylat megküldéséig ideiglenes. Ily módon fejeződött be a 2007-ben benyújtott kérelem szerinti eljárás.

***A nyilvántartás frissítésének hiánya miatt az Alap gyakran a polgárookra hárítja az adatok benyújtásának kötelezettségét és / vagy a járulékok újbóli megfizettetését, így fedve az adathiányt, amelyről magának az Alapnak kell nyilvántartást vezetnie***

A panaszokba foglaltak és a lefolytatott eljárás alapján, a polgári jogvédő megállapította, hogy az illetékes szervek nem rendelkeznek rendezett nyilvántartással a befizetett járulékokról, a biztosított minősítés kezdetének és megszűnésének dátumáról, a biztosítási időről, a befizetett járulékok összegéről, amiért az Alap a szükséges adatok benyújtásának kötelezettségét a polgárookra hárítja, illetve velük fizetteti meg a már kifizetett járulékokat. A tapasztalt hiányosságok tekintetében az Alaphoz már intéztünk ajánlást a biztosítottakra, a járulékfizetési kötelezettekre és a jogosultakra vonatkozó nyilvántartás rendszeres és naprakész vezetésével kapcsolatban, valamint arra vonatkozóan, hogy a törzsnyilvántartásba bejegyzett bejelentéseket a törvényben előírányzott módon ellenőrizzék.

Ugyancsak sarkalatos probléma, amikor a munkáltatók részéről elmulasztott járulékok megfizettetését a biztosítottaktól követelik, mert a járulékfizetés ellenőrzésében illetékes szervek (2003-ig a Köztársasági Nyugdíj- és Rokkantsági Biztosítási Alap, 2003-tól kezdődően pedig az Adóhivatal) nem jártak el a törvénnyel összhangban.

Gyakori probléma a más köztársaságokban vagy más államokban eltöltött biztosítási idő, valamint a Szerbiában megvalósított idő megerősítése. Egyes eljárások nagyon sokáig tartanak, mert a külföldi biztosítási idő hordozója nem erősíti meg a megvalósított időt, és ilyen esetben a Nyugdíj- és Rokkantsági Biztosítási Alap csak sürgetést és megkeresést küldhet a külföldi szervhez. Ilyenkor a polgári jogvédő sem fejezheti be a panasz tárgyát képező eljárást, mert a panasztevő nem lehet elégedett a szervek eljárásával, hiszen nem kapta meg a nyugdíjvégzést.

***Az Alap kötelezi a polgárokat az Alap munkájában történt mulasztások miatt történt többlet nyugdíjösszeg visszafizetésére***

Megállapítást nyert, hogy az Alap munkájában történt mulasztások folytán előfordultak olyan esetek, amikor a panasztevők ideiglenes nyugdíjvégzését követő végzésben a nyugdíjösszeget alacsonyabbal cserélték fel. Az Alap az ilyen esetekben arról értesítette az érintetteket, hogy a keletkezett adósságot kötelesek megtéríteni. Ezekben az esetekben az Alap tisztviselőinek munkája miatti mulasztások esetében, amely negatív következménnyel járt a polgárok jogai és érdekei tekintetében, az Alapnak ajánlották, hogy kérjen elnézést és a mulasztás következményeit a lehető leggyorsabban hárítsa el, a polgárt pedig tájékoztassa a megfelelő jogorvoslati jogáról.

***Példa: Az ideiglenes végzésben tévesen állapították meg a nyugdíj összegét, a panasztevő köteles visszafizetni a többletösszeget***

A panasztevő a polgári jogvédőhöz intézett beadványában arra tett panaszt, hogy a végleges nyugdíjvégzésében alacsonyabb nyugdíjösszeget állapítottak meg, mint az ideiglenes nyugdíjvégzésben, ezért kötelezték a többletösszeg visszafizetésére. A panasztevő a kruševaci fiókinvézethez fordult segítségért, mert nincs módjában a keletkezett adósságot visszafizetni, azonban azt a választ kapta, hogy az adósságot meg kell térítenie. Hangsúlyozza, hogy a fiókinvézet tisztviselője megmagyarázta neki, hogy nem kell panasszal élnie, mert most „megkapta a tényleges nyugdíjösszeget”, ezért nem élt panasszal.

Mivel a polgári jogvédőről szóló törvény 25. szakaszának 5. bekezdése előírja, hogy a polgári jogvédő kivételes esetekben akkor is indíthat eljárást, ha még nem merült ki minden jogorvoslati eszköz, ha a panasztevő számára pótolhatatlan kár keletkezne, vagy ha a panasz a jó közigazgatás elveinek megsértésére vonatkozik, különös tekintettel a panasztevőhöz való inkorrekt viszonyulásra, a közigazgatási dolgozók késlekedő munkájára vagy az etikai magatartás szabályainak egyéb megszegésére, eljárás indult az Alap munkája törvényességének és szabályosságának ellenőrzésére.

A kruševaci fiókinvézet újból lefolytatta a többletben kifizetett nyugdíjösszeg megállapításának, visszafizetésének és nyilvántartásának eljárását. Kiderült, hogy az ideiglenes végzéssel tévesen állapították meg a nyugdíjösszeget, amely az 1986. évi kereset téves megállapítása miatt következett be, mert a ténylegesnél sokkal nagyobb összegben állapították meg, és így került be az aktív biztosítottak törzsnylvántartásának bázisába.

Tekintettel arra, hogy nevezett panaszában rámutat az Alap munkájában történt mulasztásra, amely már megállapítást nyert és rá vonatkozóan a polgári jogvédő ajánlást tett, az Alapot utasították, hogy az ajánlás értelmében járjon el. Az Alap értesítette a polgári jogvédőt, hogy a kruševaci fiókinvézet nevezett ellen keresetet nyújtott be a Kruševaci Alapfokú Bírósághoz jogalap nélküli szerzés miatt. A panasztevő később arról értesítette a polgári jogvédőt, hogy a keresetet elvetették, amit az Alap nem erősített meg.

Az ügy még nem fejeződött be, külön figyelmet és odafigyelést érdemel azért, mert az Alap, jóllehet megállapítást nyert, hogy az Alap tisztviselői hibát követtek el, eddig még nem értesítette a polgári jogvédőt az adósság visszafizetésének felfüggesztéséről.

***Az Alapnak a polgárok jogairól és kötelezettségeiről döntő aktusai hiányosak, illetve nem tartalmazzák a törvényi rendelkezésekben előírányzott összes elemet***

Mivel Az általános közigazgatási eljárásról szóló törvény 199. szakasza előírja, mely elemeket kell a határozatnak tartalmaznia, az Alaphoz ajánlást intéztünk, hogy minden határozatnak, amely negatívan befolyásolhatja a polgárok jogait, kötelezettségeit és a törvényen alapuló érdekeit, indokolásában tartalmaznia kell a határozat meghozatalának alapjául szolgáló fontos tényeket, körülményeket és konkrét okokat. Az Alap tartózkodni fog minden olyan határozat meghozatalától, mely megalapozatlan vagy individualizált okból hoznák meg.

***Az Alap tisztviselői a járatlan ügyfeleknek gyakran nem nyújtanak szaksegítségét, inkorrekt magatartást tanúsítanak, barátságtalanok, ily módon a jó közigazgatás elveivel ellentétben járnak el***

Ily módon megszegik A nyugdíj- és rokkantsági biztosításról szóló törvény rendelkezéseit, melyek előírányozzák, hogy az Alap köteles a nyugdíj- és rokkantsági biztosításból eredő jogok érvényesítésének eljárásában a biztosítottaknak és a jogok élvezőinek szakmai segítséget nyújtani. Ezen okból az Alapnak rámutattunk, hogy javítania és fejlesztenie kell a jogsegélyszolgálat munkáját és képeznie kell a polgárok számára a nyugdíj- és rokkantsági biztosítás területén szaksegítségét nyújtó tisztviselőket. Az Alap utasítani fogja a szervezeti egységek tisztviselőit, hogy kötelesek a polgárokkal szemben szolgálatkészek, korrektek, kedvesek és kommunikáció-készek lenni, továbbá a polgárok számára kérésükre a náluk folytatott eljárásról tájékoztatást nyújtani.

***A polgárok, akik az Alap munkájára panaszt tettek a polgári jogvédőnél, emiatt kellemetlenségeket éltek meg***

Az egyes panasztevők elmondták, hogy az Alap tisztviselői nemtetszésüknek adtak hangot, amiért az illető ügyfél az Alap munkája miatti kifogásaival a polgári jogvédőhöz fordult, sőt egyeseknek azt mondták, jogaikat előbb érvényesíthették volna, ha nem fordulnak a polgári jogvédőhöz. Az Alap munkájában felfedett hiányosságok áthidalása érdekében az Alap igazgatója írásos értesítést küld minden szervezeti egységnek, emlékeztetve arra, hogy a polgárok nem szenvedhetnek semmilyen következmények miatt, és semmilyen módon nem róható fel nekik, amiért törvényes jogukkal élve a polgári jogvédőhöz fordultak, vagy a polgári jogvédő az általa folytatott eljárások tekintetében fontos információt nyújtott nekik. A polgárok jogai védelmének és tiszteletben tartásának e kötelezettséggel ellentétes eljárása fegyelmi büntetést érdemel.

***Olyan esetek, amikor a biztosított státus önálló tevékenység alapján volt megállapítva, mellyel kapcsolatban az Alap hivatali köteleességéből revíziós eljárást és egyes eljárások megismétlésének eljárását indította meg bizonyítékot követelve az önálló tevékenység folytatásáról***

Szem előtt tartva, hogy a revíziót és az eljárás megismétlését A nyugdíj- és rokkantsági biztosítási jogokról szóló törvény és Az általános közigazgatási eljárásról szóló törvény rendelkezései szabályozzák, továbbá hogy az eljárások még folyamatban vannak, a panaszokat túl koraiként elvetették. Ennek során hangsúlyozták, hogy a polgári jogvédő elvárja, hogy a Köztársasági Nyugdíj- és Rokkantsági Biztosítási Alap a megkezdett revíziós eljárásokat, illetve az egyes eljárások megismétlését mindenben törvényes felhatalmazásaival és hatáskörével összhangban folytatja le, és a törvényen alapuló megfelelő határozatokat hoz, majd pedig az Alap illetékes szervei által folytatott eljárás befejeztével és a rendelkezésre álló esetleges jogorvoslatok kimerítésével az elégedetlen polgárok panasszal élhetnek a polgári jogvédőnél, a törvénnyel összhangban.

***A Köztársasági Nyugdíj- és Rokkantsági Alap intézkedései a polgári jogvédő ajánlásai szerint***

A Köztársasági Nyugdíj- és Rokkantsági Biztosítási Alap az ajánlások szerinti eljárási határidőben küldte meg a tájékoztatását a megtett intézkedésekről és lefolytatott eljárásokról. Az említett tájékoztatás felsorolja, hogy az Alap minden tevékenységével arra törekszik, hogy minél jobb eredményeket érjenek el a benyújtott kérelmekről való döntéshozatal tekintetében. A továbbiakban kitér a 2010. évi és a 2011. év első öt hónapjában elért munkaeredményekre, az első fokú szervet illetően kiderül, hogy a törvényes határidőben megoldott kérelmek száma növekedett, a megoldatlan kérelmek száma pedig csökkent.

A polgárok arról való kellő idejű tájékoztatása céljából, hogy kérelmeiket nem lehetséges törvényes határidőben megoldani, két utasítást hoztak: az Alap Igazgatóságának utasítása az ügyfelek kötelező tájékoztatásáról a beérkezett sürgetés nyomán, a nyugdíj- és rokkantsági biztosítási jogok érvényesítése iránt benyújtott kérelmek szerint hozott közigazgatási aktusok meghozatalával kapcsolatban, kelt 2011. június 14-én - az első fokú szerve vonatkozóan és az Alap Igazgatóságának utasítása az ügyfelek kötelező tájékoztatásáról a beérkezett sürgetés nyomán, a nyugdíj- és rokkantsági biztosítási jogok érvényesítése iránt benyújtott kérelmek szerint hozott közigazgatási aktusok meghozatalával kapcsolatban, kelt 2011. június 14-én - a másodfokú döntéshozó szerve vonatkozóan.

Az értesítésben a Köztársasági Nyugdíj- és Rokkantsági Biztosítási Alap leszögezi, hogy már a 2011. július 1-jétől a 2011. december 3-ig eltelt időszakban elvégzi a nyugdíj- és rokkantsági biztosításból eredő jogokról való döntéshozatal alkalmával meghozott mechanográfiai megoldások kiigazítását, illetve kiegészítését.

Az Alap tisztviselői részéről a járatlan ügyfeleknek nyújtandó szaksegítség elmaradásával és az ügyfelekhez való inkorrekt viszonyulással kapcsolatban szintén történtek tevékenységek a jogsegélyszolgálat és maguk az ügyfelekkel közvetlen

kapcsolatban álló és nekik szaksegítsége nyújtó tisztviselők munkájának javítása és előrelendítése érdekében, és e tekintetben az Alap Igazgatósága folyamatosan szorgalmazza a már megtett intézkedéseket és a munkafeladataikat megfelelően módon végző foglalkoztatottakkal szemben már foganatosított intézkedéseket és fegyelmi eljárásokat.

Az ajánlásainak megtételeit követően a polgári jogvédő tájékoztatta az Alapot a megállapított mulasztásokra vonatkozóan beérkezett panaszokról. Az Alapnak megküldtük az ajánlások megtételétől (2011. április) 2011. szeptember 30-ával bezárólag érkezett 40 panaszt, hogy az Alap tájékoztathasson az egyes panaszokkal kapcsolatos eljárásról. Az említett 40 panaszból 7 a polgároknak a többletben kifizetett nyugdíjösszeg visszafizetésére való kötelezésére vonatkozik, ami az Alap munkájában bekövetkezett mulasztás következménye, a többi 33 pedig az eljárás indokolatlanul hosszú időtartamára vonatkozik. Folyamatban van a fenti panaszokkal kapcsolatos eljárás figyelemmel kísérése.

### **2.6.5. Egészségügyi reszort**

#### ***A polgári jogvédő külön jelentése az egészségügy területére vonatkozóan***

A polgári jogvédő szeretne hozzájárulni a polgároknak az egészségügyi biztosításhoz és a megfelelő egészségvédelemhez való jogaik érvényesítése területének áttekintéséhez, egyrészt, tekintettel azokra a nehézségekre és problémákra, melyekkel munkájuk során az egészségügyi intézmények szembekerülnek, másrészt azokra, amelyek a polgárok panaszai alapján folytatott eljárások folyamán felmerültek. A polgári jogvédő továbbá szeretné előrebocsátani a tényeket, amelyekhez az egészségügyi intézmények munkájának ellenőrzési intézkedései során saját kutatását végezve jutott, valamint hogy intézkedéseket javasoljon, amelyek jelenleg és a jövőben megakadályozzák az olyan eseteket, amelyek a polgárokat – pácienseket és / vagy az orvosokat meghatározott jogaik megrövidítésének helyzetébe juttassák, vagy megnehezítsék jogaik érvényesítését.

A 2011. év folyamán növekvőben volt a polgárok részéről az egészségügyi biztosításból eredő jogaik érvényesítésére vonatkozóan benyújtott panaszok száma, valamint az egészségügyi intézmények, sőt az Egészségügyi Minisztérium részéről a polgárok egészségvédelemmel kapcsolatos jogai érvényesítésére, illetve megrövidítésére tett panaszok. Az egészségügyi dolgozók azzal fordulnak hozzánk, hogy nem érvényesíthetik a munkán alapuló jogaikat – több évig tartó határozott időre szóló munka, szakorvosi képzés jóváhagyásának megtagadása stb. Az egészségügyi dolgozók szakszervezete a benyújtott panaszaiban azt állítja, hogy az egészségügyi intézmények munkaügyi szabályzatai, szerződésai és szerződésfüggelékei nincsenek összhangban a törvényekkel és a rendeletekkel az egészségügyi dolgozók kereseteire vonatkozó részben, továbbá a választott orvosok az adminisztrációs nyilvántartás rájuk kényszerített vezetése miatt túlterheltek, ami közvetlenül csökkenti a pácienseknek nyújtott egészségügyi szolgáltatások színvonalát.

A polgári jogvédő, a civil szektor és a páciensek egyesülete rámutat azokra a problémákra, amelyekkel a polgárok az egészségbiztosításból és az egészségvédelemből eredő jogaik érvényesítésének eljárásában szembekerülnek. A polgárok rámutatnak az egészségügyi dolgozók részéről elkövetett, a páciens halálát okozó diagnosztikai, illetve orvosi hibák miatti vádakkal kapcsolatos bírósági eljárások példátlanul hosszú időtartamára.

A polgárok 2011-ben a polgári jogvédőhöz fordultak olyan panaszokkal is, amelyek az orvosi kamarák eljárására vonatkoztak.

Az általános benyomás az, hogy a polgári jogvédő a reszortminisztériumokkal, valamint az egészségügyi miniszterrel kielégítő együttműködést folytatott a hatalmi szervek munkájának fejlesztéséhez való hozzájárulás céljából a polgárok jogainak és szabadságának teljesebb, szabályosabb és hatékonyabb érvényesítése, valamint a polgároknak államuk intézményeibe való bizalmának erősítése érdekében.

## *I. Egészségbiztosításból eredő jogok*

Állampolgári panaszok arra mutatnak rá, hogy megtagadták és/vagy korlátozták bizonyos egészségbiztosításra való jogukat, mégpedig a Köztársasági Egészségbiztosítási Intézet (RZZO) illetékes kirendeltségeinek eljárása során, különösen az egészségügyi biztosítási kérelem benyújtásakor, másod- vagy harmadfokú egészségügyi intézménybe való kezelésre utalás, az utazási és egyéb, a lakhelyen kívüli intézményben végzett kezelési költségek miatt.

### *1. Az egészségbiztosításra való jog nehézkes érvényesítése*

*Példa:* A panasztevő munkába lépése megpróbálta benyújtani egészségbiztosítási kérelmét a kísérő dokumentációval együtt a Köztársasági Egészségbiztosítási Intézet újvidéki kirendeltségében, hogy egészségügyi könyvecskét kapjon. Közölték azonban vele, hogy a dokumentáció hiányos, így már négy hónapja sikertelenül próbál egészségügyi könyvecskéhez jutni, ám egyetlen alkalommal sem kapott teljes körű tájékoztatást arról, hogy milyen dokumentumot szükséges a biztosítási kérelemhez mellékelnie. Egyidejűleg a kirendeltség egyes tisztviselői rendkívül durva bánásmódban részesítették.

Miután az Ombudsman a Köztársasági Egészségbiztosítási Intézethez fordult, panasztevő érvényesítette egészségbiztosításra való jogát, és egészségügyi könyvecskéjét is megkapta, ezzel az ombudsman előtti eljárás megszűnt.

### *2. Az egészségügyi könyvecske bélyeggel történő hitelesítése*

Különösen érezhető volt az ombudsmanhoz forduló állampolgárok számának növekedése 2011 végén, a betegkönyvecskék következő időszakra való hitelesítése idején, azt követően, hogy a médiák közzétették az információt, hogy az egészségbiztosítási könyvecske hitelesítését megelőzően kötelezően orvost kell választaniuk. Beadványaikban a polgárok hangsúlyozták, hogy az RZZO (Köztársasági Egészségbiztosítási Intézet) ilyen magatartása jogellenes.

A panasztevők írásban kaptak értesítették arról, hogy nincs szükség az ombudsman intézkedésre a beérkezett panaszokkal kapcsolatban, rámutatva, hogy miután módosult az egészségbiztosítási törvény azon része, amely a biztosítási okmány hitelesítését szabályozza, az előírások szerint a rendelkezésre álló adatok, valamint azon bizonyítékok alapján, hogy a törvénynek megfelelően befizetésre került a szükséges járulék, a betegkönyvecskéket az intézmény kirendeltsége hitelesíti, a könyvecske utólagos hitelesítésére pedig *azzal a feltétellel kerülhet sor, ha a biztosított személy már választott orvost* a fenti törvénnyel és annak végrehajtására

hozott rendeletekkel összhangban. A fenti törvénnyel, a meghatározott határidőn belül, össze kellett hangolni mindazokat a működési szabályzatokat, amelyek az egészségbiztosítás területét szabályozzák, amit a RZZO is megtett azzal, hogy módosította az egészségbiztosítási dokumentumra, valamint az egészségügyi szolgáltatások igénybe vételére jogosító külön dokumentumra vonatkozó szabályzatot. Ugyanakkor a panasztevőt tájékoztatták arról, hogy ha úgy találja, hogy ezek az említett szabályok - a törvény és működési szabályzatok ellentétesek Szerbia Alkotmányával, ezek alkotmányossági felülvizsgálatára kezdeményezést terjeszthet be Szerbia Alkotmánybírósága elé.

### ***3. A köztársasági Egészségbiztosítási Alap kirendeltségei első fokú orvosi bizottságainak eltérő gyakorlata a harmadik fokú intézménybe való gyógykezelésre utaláskor***

*Példa:* panasztevők azt állították, hogy megsértették a megfelelő kezeléshez való jogukat, mert a területileg illetékes kirendeltség első fokú orvosi bizottságok 2011 végén negatív véleményt adtak a niši klinikai központba való kórházi kezelésre utalásukról. Ugyanakkor azt állítják, hogy azonos betegségben, sclerosis multiplexben szenvedő betegek korábban minden gond nélkül érvényesítették ebben az egészségügyi intézményben egészségvédelemre vonatkozó jogait, az illetékes orvosi bizottság előzetes hozzájárulásával. Panasztevők rámutattak, hogy a kirendeltségben szóbeli értesítést kaptak, *miszerint a betegeket már nem irányítják beavatkozásokra a Niš Klinikai Központba.*

Tekintettel arra, hogy a panaszokból az derül ki, hogy az RZZO-kirendeltségek eljárása konkrét esetekben nem áll összhangban a korábbi gyakorlattal, és korlátozza a polgárok egészségügyi ellátáshoz való jogát, tekintetbe véve a panasz körülményeit, (olyan betegség, amelyet a törvény különleges társadalmi-egészségügyi jelentőségű betegségként fogalmaz meg) az ombudsman megállapította, hogy ésszerű, hogy a polgári jogvédőről szóló törvény 25. szakaszának 5. bekezdése értelmében, ellenőrzési eljárást indítson a polgári jogok tiszteletben tarására irányuló jogszerűség és szabályszerűség tekintetében, valamint kivizsgálja, hogy a köztársasági alap városi kirendeltsége, illetve az orvosi bizottság felelősségteljesen járt-e el, még mielőtt kimerített volna minden jogorvoslati lehetőséget.

Az eljárás folyamatban van. Különös figyelmet kell szentelni annak, hogy az orvosi bizottságok a meghatározott esetekben ugyanúgy jártak-e el, vagy sem, mint más hasonló ténybeli és jogi helyzetekben, és ha nem, hogy az eltérő bánásmódra lényeges, törvényen alapuló indoklást adnak-e. Tehát kulcsfontosságú lesz, hogy a panasztevőkkel a köztársasági törvényben szavatolt egyenlő jogérvényesítésére vonatkozó elv szerint jártak-e el.

#### **4. A kezelés alatt felmerült utazási költségek kapcsán benyújtott fellebbezésre való válaszadás elmaradása**

*Példa:* A panasztevő a panaszban rámutatott, hogy milyen problémákkal kell szembenéznie kiskorú gyermeke kezelése folyamán felmerült utazási költségek kompenzációs folyamata során. A panaszból és a csatolt dokumentációból kitűnik, hogy a moravai Jagodina körzetben székelő kirendeltség határozata ellen a Köztársasági Egészségbiztosítási Intézet igazgatójához nyújtott be fellebbezést, erre azonban a panasz napjáig nem kapott választ.

A panasz túl korainak minősítve elutasításra került, mivel a panasztevő a polgári jogvédőhöz fordulása előtt nem élt minden rendelkezésre álló jogvédelemi jogorvoslattal. Az ombudsman ugyanakkor rámutatott, hogy abban az esetben, ha a fellebbviteli hatóság nem ad ki semmilyen végzést hét nappal az után, hogy a panasztevő a másodfokú hatósághoz utólagos kérelmet nyújtott be, e határidő lejártá után panaszt nyújthat be a Közigazgatási Bírósághoz a szükséges aktus meghozatalának elmulasztása miatt, és ezzel igazgatási eljárást indíthat.

#### **5.Rehabilitációra való utalás elmulasztása**

*Példa:* A panasztevő elégedetlen az egészségbiztosítási alap szerémségi kirendeltsége első és második fokú orvosi bizottságának eljárásával, valamint azzal, hogy milyen módon és eljárással történik a kötelező egészségbiztosítás és az egészségügyi ellátásra való általános jogainak érvényesítése, ezért panaszt nyújtott be és kérte az ombudsmant, hogy találjanak megoldást azoknak a problémáinak a megoldására, amelyekkel egy bonyolult műtét után szembesül.

A panaszban foglalt állítások, valamint a benyújtott dokumentáció és a pozitív szabályozás áttekintése után az Ombudsman nem talált hiányosságokat az eljáró szerv munkájában. A panasztevőt ezért tájékoztatták, hogy panaszát, mint megalapozatlant, elutasították, egyúttal pedig kiemelték, hogy az ombudsman nem jogosult véleményt mondani egy másik joghatóság, ebben az esetben a szakmai - egészségügyi hatóság hatáskörébe tartozó kérdéstről, valamint mert nem a szükséges ismeretekkel rendelkező szakmai szervezet.

## **II. Egészségvédelemből eredő jogok**

Az ombudsman 2011-ben számos panaszt kapott, amelyekben a polgárok jelezték, hogy megtagadták tőlük egyes, az egészségügyi ellátásra való jogukat, vagy pedig úgy érzik, hogy ennek a jognak az érvényesítését nem biztosították nekik a megfelelő szinten és a megfelelő módon. Egyes panaszok rámutatnak, hogy az egészségügyi dolgozók kivételesen tisztességtelenül viselkedtek velük szemben. Szintén növekszik a beérkezett panaszok száma, amelyekben a polgárok azt állítják, hogy a kezelési hiányosságok, a téves diagnózis és / vagy orvosi hiba halált is okozó következményekkel járt, néhány panasztevő pedig az ombudsmantól arra kért

tanácsot, hova forduljon jogainak védelme érdekében, mások pedig azt kérték tőle, hogy kezdeményezzen megfelelő bírósági eljárást a felelősség megállapítására az eljáró egészségügyi dolgozók ellen. Számos panasz érkezett be az orvosi kamarák munkájára, továbbá az egészségügyi intézmények dolgozói, valamint az ágazati szakszervezetek is számos a fellebbezést nyújtottak be az ombudsmanhoz munkából eredő jog védelmével kapcsolatban.

### ***11. Az egészségügyi szolgáltatások nyújtásának megvonása és a betegek jogvédője intézkedésének elmaradása***

*Példa:* Az ombudsmanhoz olyan panasz érkezett, amelyben a panasztevő elégedetlenségét fejezte ki a belgrádi Dedinje Szív- és Érendszeri Betegségek Intézetének betegjogvédőjének és orvosainak fellépése vagy tétlensége miatt. A panaszban állításaiba és a kísérő dokumentációba való betekintést követően megállapítottam, hogy az egészségügyi intézményben dolgozó orvosok magatartásával elégedetlen panasztevő egyidejűleg nyújtott be panaszt a betegjogvédőhöz és az ombudsmanhoz.

Tekintettel arra, hogy ebben az esetben, mielőtt panasszal az ombudsmanhoz fordult volna, a panasztevő nem próbálta meg jogait érvényesíteni vagy védelmezni az illetékes hatóságok - a betegjogvédő és az Egészségügyi Minisztérium előtt, közölték vele, hogy panasza korai.

## 2. Az egészségügyi dolgozók rendkívül méltánytalan bánásmódja

*Példa:* A Polgári jogvédőhöz a panasztevő azzal a jogvédelmi követeléssel, illetve azzal fordult, hogy segítse hozzá a szerb jogrendszer által szavatolt jogainak és szabadságjogainak megvalósításához. Panaszában azt állította, hogy a belgrádi Dr. Simo Milošević Egészségházban a szemészeti osztályon dolgozó ápolónő zaklatásának volt kitéve, amikor kiskorú lányát szemészeti vizsgálatra vitte, és az orvos, aki az egész jelentenek tanúja volt, egyáltalán nem reagált.

A panasz áttekintésével az ombudsman megállapította, hogy az, a panasztevővel és kiskorú lányával szembeni különösen tisztességtelen bánásmódra utal, valamint annak a jognak a tőle való megtagadására, hogy a polgár az egészségvédelemre való jogát az emberi jogok és értékek lehető legmagasabb szintű tiszteletben tartásával érvényesítse, ahogyan azokat a köztársasági törvények szavatolják.

A polgárok jogvédője figyelembe vette a panaszban foglalt állításokat, és arra a következtetésre jutott, hogy ezek az egészségügyi intézmények alapvetően jogellenes módon való működésére utalnak, amellyel naponta sérti a polgár - beteg jogait, ezért ésszerűnek látta, hogy a polgári jogvédőről szóló törvény 25. szakasza 5. bekezdésének értelmében, ellenőrzési eljárást indítson a polgári jogok tiszteletben tartására irányuló jogszerűség és szabályszerűség tekintetében, valamint kivizsgálja, hogy a köztársasági alap városi kirendeltsége, illetve az orvosi bizottság felelősségteljesen járt-e el, még mielőtt kimerített volna minden jogorvoslati lehetőséget.

Az egészségotthonon tájékoztatta az ombudsmant, hogy a létesítmény igazgatónöje, mihamarabb tudomást szerzett az esetről, azonnal szakmai megbeszélést tartott a szemészeten dolgozókkal, amelyen rámutatott, hogy az egészségügyi szolgáltatást igénybe vevő minden polgárral szemben tisztelettudóan kell viselkedniük, majd pedig telefonon személyesen kért bocsánatot a panasztevőtől, kiemelve, hogy meggyőződése, hogy ilyen, vagy ehhez hasonló esetre többé nem kerül sor ebben az egészségügyi intézményben. Az ombudsmanhoz eljuttatott nyilatkozat megállapítja, hogy a szóban forgó ápolónőt pénzbírsággal sújtották.

### 3. Diagnosztikai / orvosi hiba

A panasztevők gyakran fordulnak az ombudsmanhoz azzal, hogy gyógykezelésük, vagy családtagjaik gyógykezelése során, a téves diagnózis, vagy az orvosi hiba a beteg állapotának romlásához, vagy éppen halálához vezetett.

#### TÉVES DIAGNÓZIS

Példa: A panasztevő a Szerbiai és Klinikai Kórház Sürgősségi Központjának és a Zvezdara Központi Klinikai Kórháznak, a most már elhunyt édesanyja diagnózisának meghatározásában és kezelésében tapasztalt hiányosságok miatt nyújtott be panaszt. Ugyanakkor rámutatott arra, hogy jogaik védelmében, a panasz benyújtása előtt, nem fordult egyik hatóságokhoz sem (az egészségügyi intézményekben, vagy azokon kívül), mert, mint mondta, kételkedik azok objektívitasában. Az ombudsmanban ismerte fel, mondta, azt a hatóságot, amelyben bizalma van, és aki, meggyőződése, hogy valamit javíthat a szerbiai egészségügyben uralkodó helyzeten.

A panasztevőt írásban tájékoztatták, amely hangsúlyozza, hogy az ombudsman a joghatósága alá tartozó feladatok ellátását csak a megfelelő alkotmányos és törvényes meghatalmazással összhangban végezheti, ezért nélkülözhetetlen, hogy jogainak védelmét a panasztevő előbb a betegjogvédőnél kezdeményezze, azt követően pedig esetleg az egészségügyi tárca egészségügyi ellenőrző szolgálatánál.

Mivel a panaszból az derül ki, hogy édesanyja kezelése során nem diagnosztizálták idejében az egészségügyi problémát, illetve hogy orvosi hiba történt, a panasztevőnek jelezték, hogy az egészségügyi törvény szerint a szakmai hiba lelkiismeretlen kezelést, illetve egészségügyi ellátás nyújtásában szakmai mulasztást vagy gondatlanságot, vagy szakmai feladatok ellátásának meg nem felelést jelent, amelyek a beteg egészségének károsodásához, romlásához, sérüléshez, a beteg vagy testrészei egészségének elvesztéséhez vagy károsodásához vezetnek.

A tájékoztatás rámutatott arra is, hogy az orvos felel azokért az orvosi hibákért, amelyek gondatlan magatartásából erednek - vagyis azokért a hibákért, amelyek a figyelmet érdemlő szabványok betartásának hiánya, illetve a szükséges ismeretek és készségek hiánya miatt történtek. Az orvosi műhiba miatti felelősség lehet - polgári, büntető, polgári vagy fegyelmi. A felmerülő orvosi műhiba miatti felelősség különböző hatóságok - bírósági és / vagy szakmai, céh - előtti eljárásokban állapítható meg, és a különböző hatóságok felelősségi körétől függően különböző felelősségi formák állapíthatóak meg, amelyek különböző szankciókat vonnak maguk után, és a panasztevő ennek figyelembe vételével kapott tájékoztatást.

#### **4. A munkából eredő jogok védelmével kapcsolatos panaszok**

Az egészségügyi intézményekben foglalkoztatott munkavállalók az ombudsmanhoz arra irányuló panaszokkal fordultak, hogy bizonyos egyéni jogaik érvényesítését korlátozzák vagy megtagadják.

##### **A MUNKAVÁLLALÓ SPECIALIZÁCIÓJÁNAK JÓVÁ NEM HAGYÁSA**

1. *Példa:* A panasztevő azért fordult panasszal az ombudsmanhoz, mert elégedetlen a zimonyi Dr. Jovan Jovanović Zmaj Egészségház reagálásával, valamint annak körülményeivel, ahol egyébként teljes munkaidős orvosként dolgozik, mivel többszöri kérelmei ellenére sem hagyták jóvá a klinikai biokémia területű specializációját. Az ombudsmant arra kérte, hogy az „Egészségügyi Minisztériummal együttműködésben segítsen neki, hogy lehetővé tegyék számára a specializációt és módosítsák a kérelmét elutasító határozatot." A panasztevőt tájékoztatták, hogy az ombudsmannak nincs felhatalmazása arra, hogy a polgárokat más hatóságok előtt képviselje vagy a nevükben javaslatokat és egyéb aktusokat dolgozzon ki, illetve nem áll jogában megváltoztatni az illetékes hatóságok döntését.

##### **AZ EGÉSZSÉGÜGYI DOLGOZÓK ÖNKÉNYESSÉGE**

2. *Példa:* A panasztevő az ombudsmanhoz benyújtott panaszában rámutatott, hogy a Banjica Ortopédiai – Sebészeti Intézet egyes egészségügyi dolgozóinak szabálytalan és önkényes fellépése sérti a munkavállalók jogait, valamint, hogy az ő munkaviszonya jogtalanul megszűnt. Panasztevőt tájékoztatták, hogy munkához való jogának és munkából eredő jogainak védelme érdekében az illetékes bíróság előtt tud pert indítani a munkaszerződés hatályon kívül helyezése érdekében, valamint kérelemmel fordulhat a munkaügyi ellenőrzési igazgatósághoz az ügy tárgyát képező végzés végrehajtásának felfüggesztése érdekében.

Az egészségügyi dolgozók szakszervezetei 2011-ben többször is folyamodványt nyújtottak be az ombudsmanhoz, amelyekben rámutattak azokra a gondokra, amelyekkel az egészségügyben dolgozók szembesülnek, elsősorban a munkavállalói jogok gyakorlása terén (több éves meghatározott időre szóló munka, a munkavállalási szerződés nem felel meg a törvényes előírásoknak, a választott orvos adminisztratív tevékenységgel való túlterheltsége ...).

Tevékenysége során az ombudsman 2011-ben különleges figyelmet szentelt a kiegészítő munkaként nyújtott egészségügyi szolgáltatás szabályossága és jogszerűsége ellenőrzésének. Az egészségügyi szolgáltatások szabályosságára és jogszerűségére irányuló ellenőrzési eljárást az ombudsman a beérkezett panaszok, valamint saját kezdeményezésére folytatta le.

## *Az egészségügyi szolgáltatások nyújtása kiegészítő munka keretében a belgrádi Voždovac Egészségházban*

*Példa:* Az ombudsmanhoz 2011 elején panasz érkezett, amely arra mutat rá, hogy a Voždovac Egészségházban állítólag kivételesen tisztességtelen a bánásmód az egészségügyi biztosításból eredő jogok érvényesítése tekintetében. A panasztevő kiemeli, hogy a mellében érzékelt elváltozás miatt választott házi orvosához fordult a Voždovac Egészségházban, ahol kartonja van. Választott orvosa a vizsgálatot követően szakorvosi vizsgálatra – ultrahangos mellvizsgálatra utalta. A 2010 decemberében kiadott beutaló alapján a radiológiai és ultrahangos diagnosztikai szolgálat hat hónappal későbbre adott a panasztevőnek időpontot. A kérdésre, hogy az esetleges betegség természete miatt a vizsgálatra gyorsabban is sor kerülhet-e, a beteget úgy tájékoztatták, hogy a mellultrahangos vizsgálat akár néhány napon belül is elvégezhető, „az orvos munkaidején kívül”, kiegészítő munka keretében, ugyanabban az egészségügyi létesítményben, ezt a szolgáltatást azonban fizetni kell.

A panasztevő úgy véli, hogy minden körülményt figyelembe véve lényegében kénytelen volt a kiegészítő munka keretében előjegyeztetni a vizsgálatot, hogy ne kelljen fél évet várnia rá. A radiológiai és ultrahangos diagnosztikai szolgálat tájékoztatta, hogy mely időpontban jelentkezhethet a vizsgálatra. Egy újabb telefonhívás során az egészségügyi dolgozó megváltoztatta a vizsgálat időpontját. A beteg az új időpontban jelentkezett vizsgálatra, amelyet el is végeztek, és amelyet ő ezt követően ki is fizetett, a számlán azonban a vizsgálat idejeként az első időpontot tüntették fel.

A panasz alapján, a belgrádi Voždovac Egészségház tevékenységének szabályosságát és jogszerűségét ellenőrző eljárás során, az ombudsman megállapította, hogy ebben az egészségügyi intézményben a polgárok, a panasztevő és mások jogainak, valamint az egészségügyi intézményben dolgozók jogainak rovására mulasztások történtek.

A polgárok jogainak megsértése annak a jogellenes és szabálytalan módnak a következménye, ahogyan a kiegészítő munka keretében a röntgen- és ultrahangos vizsgálat szolgáltatását megszervezték. Ezen egészségügyi központban az orvosi beutalóval rendelkező betegek számára nem tették lehetővé az előírt 30 napos határidőn belül a szakorvosi - tanácsadói és diagnosztikai és ultrahangos vizsgálatokat, illetve a betegek nem kaptak megfelelő tájékoztatást jogaikról arra az esetre, ha a vizsgálatra nem kerülhet sor 30 napon belül, hanem a vizsgálatokat akár 8 hónappal későbbre fixálták, ezzel egyidejűleg pedig felajánlották, hogy a beutalt betegek vizsgálatára az orvosok és más egészségügyi dolgozók kiegészítő munkájának ideje alatt, néhány napon belül kerüljön sor, ezt azonban külön ki kell fizetniük. A kiegészítő munkára az intézmény rendes munkaideje alatt került sor. A kiegészítő munkára az Egészségügyi Minisztériumról szóló törvényben foglalt hozzájárulás nélkül került sor, a kiegészítő munka végzésére vonatkozó szerződést pedig az egészségre káros munkakörülmények miatt részmunkaidős radiológusokkal kötötték.

A feltárt hiányosságok orvoslása érdekében az ombudsman egészségházhoz azzal az ajánlással fordult, hogy haladéktalanul hagyjon fel az előírt egészségügyi minisztériumi formai hozzájárulás nélkül végzett kiegészítő munkával. Az esetleges

jóváhagyás megérkezését követően a Voždovac Egészségház maga fogja felfüggeszteni a kiegészítő munkát, ha és amikor megállapítja, hogy már nem létezik az engedélyezéshez szükséges egyetlen feltétel sem, különösen pedig ha bejegyzési lista alakul, ha a vizsgálatra 30 napnál többet kell várni, a kötelező egészségbiztosítással rendelkező betegek számára, és erről értesíti az Egészségügyi Minisztériumot.

Szintén ajánlotta, hogy az egészségotthon fizesse vissza a polgároknak - betegeknek azt az összeget, amelyet azért az egészségügyi szolgáltatásért fizettek, amelyet fedez a kötelező egészségbiztosítás, és amelyre 2010. június 6-a óta került sor a kiegészítő munka keretében (ettől az időponttól végzi az egészségház, az Egészségügyi Minisztérium szükséges jóváhagyása nélkül, a kiegészítő munkát). Az intézmény igazgatójához azzal az ajánlással fordultak, hogy írásban utasítson minden diagnosztikai vizsgálatot – laboratóriumi, röntgen- és ultrahangos vizsgálatot végző szervezeti egységet, hogy kötelesek szóbeli tájékoztatást adni a betegeknek jogaikról abban az esetben, ha az előírt orvosi szolgáltatás a megszabott 30 napon belül nem végezhető el.

Az egészségház mindenben az ombudsman ajánlásával összhangban járt el.

### ***Az egészségügyi intézmények működésének saját kezdeményezésre történt ellenőrzése***

Azok az értesülések, amelyekhez a polgári jogvédő a belgrádi Voždovac Egészségház és a Sremska Kamenica-i Vojvodina Onkológiai Intézet ellenőrzésével kapcsolatos eljárás során jutott, arra utalnak, hogy egyes egészségügyi intézményekben az előírások megszegésére kerül sor. A fenti értesülések a nyilvánosság és az ágazati egyesületek körében nagy érdeklődést váltottak ki.

Az első értesüléseket a polgárok jogvédője Szerbia Egészségügyi Minisztériumától<sup>101</sup> kapta. Annak megállapítása céljából ugyanis, hogy a Minisztérium a kiegészítő munkát szervező és ellátó egészségügyi intézmények tevékenysége feletti felügyeleti kötelezettsége tekintetében a törvényi előírásokkal összhangban járt-e el, a polgárok jogvédője információt kért azoknak az eseteknek a számáról, amelyekkel kapcsolatban az Egészségügyi Minisztérium az előző év folyamán felügyeletet gyakorolt a hálózati tervvel felölelt egészségügyi intézmények munkája felett, amelynek tárgya a kiegészítő munka megszervezésének és végzésének ellenőrzése volt, továbbá pontos információkat kért az érintett egészségügyi intézményekről. Ezzel egyidejűleg a jogvédő tájékoztatást kért a lefolytatott eljárás kimenetéről, valamint a felügyeleti eljárás végrehajtására vonatkozó megfelelő dokumentációba való betekintést követelt. Szintén értesüléseket kért azokról az egészségügyi intézményekről, amelyeknek azon ténymegállapítási követelésével kapcsolatban, hogy eleget tesznek a kiegészítő munka feltételeinek, a Munkaügyi Minisztérium 2010. augusztus 1-jét követően pozitív véleményezést adott, valamint arról is, hogy a véleményezés mely időszakokra vonatkozik.

Az Egészségügyi Minisztérium 2011. március 14-én keltezett 072-00-00145/2011-02 sz. aktusa szerint *a kiegészítő munkával kapcsolatos céllenőrzésekre 2008-*

---

<sup>101</sup> 117-370/11 - Polgári jogvédő - a SZK Egészségügyi Minisztériuma.

ban és 2009-ben került sor annak megállapítása érdekében, hogy sor került-e kiegészítő munka megszervezésre és melyik intézményben, továbbá mely egészségügyi szolgáltatások nyújtására, valamint, hogy 2010-ben a felügyelők nem végeztek céllenőrzést. Ezzel egyidejűleg az aktushoz mellékeltek „...az egészségügyi ellenőrök által foganatosított bizonyos intézkedéseket...” Elmaradtak azonban a kért adatokkal kapcsolatos pontos információk.

Tekintetbe véve, hogy a kapott információk alapján kétségkívül kiderül, hogy az Egészségügyi Minisztérium, amely Az egészségvédelemről szóló törvény<sup>102</sup> értelmében az egészségügyi intézmények tevékenységének törvényessége feletti felügyelet végzésére illetékes, nem tette meg az illetékességéből eredő szükséges lépéseket, a polgári jogvédő külön figyelmet szentelt a kiegészítő munka megszervezésével, a vizsgálatok időpontját tartalmazó lista vezetésével, valamint az egészségügyi szolgáltatások nyújtására való várakozással, továbbá a betegek jogvédőjének munkájával kapcsolatos adatok begyűjtésének.

Alkotmányba és törvénybe foglalt azon kötelezettségeiből és feladataiból kiindulva, hogy gondot visel az emberi szabadság és jogok védelméről és előmozdításáról<sup>103</sup>, a polgári jogvédő 2011 februárjában és márciusában öt egészségügyi intézmény munkájának ellenőrzési eljárását hajtotta végre. Az eljárások elsődleges célja annak megállapítása volt, hogy ezekben az intézményekben történt-e olyan mulasztás a törvényben előírt egészségügyi szolgáltatás nyújtása során, amely a polgárok jogainak megsértését eredményezte. A polgári jogvédő ennek során tekintettel volt arra, hogy az egészségvédelmi törvény előírja, hogy minden polgárnak joga van arra, hogy egészségvédelemre való jogát az emberi jogok és értékek védelme legmagasabb szintű standardjainak tiszteletben tartása mellett érvényesítse, illetve, joga van a testi és szellemi integritásra, valamint személyisége biztonságára, továbbá erkölcsi, kulturális, vallási és filozófiai meggyőződésének tiszteletben tartására, emellett a betegnek törvényben foglalt információra való jogára, hogy tekintet nélkül egészségi állapotára, az egészségügyi szolgáltatóra, valamint arra, hogy hogyan használja fel, valamint minden információra, amely a tudományos kutatás és műszaki innováció alapján elérhető (27. szakasz).

Azok egészségügyi intézmények kiválasztási kritériuma, amelyekben a munkavégzés szabályosságának ellenőrzésével kapcsolatos eljárásra sor került, az egészségügyi tevékenység szintje volt – az elsődlegestől a legfőbb szintűig, valamint a különböző közigazgatási területek. Az alábbi egészségügyi intézményekben került sor a tevékenység szabályosságának és törvényességének ellenőrző eljárására:

1. Niš Klinikai Központ<sup>104</sup>,
2. Egészségház Šabac<sup>105</sup>,
3. Közkórház Užice<sup>106</sup>,

---

<sup>102</sup> Az Egészségvédelmi Törvény 242. szakasza („Az SZK H. Közlönye “ 107/05 ... 99/10 szám).

<sup>103</sup> A Polgári jogvédőről szóló törvény („Az SZK Hivatalos Közlönye “ 79/2005 и 54/2007 szám), 1. szakaszának 2. bekezdése

<sup>104</sup> 117- 225/11 – Polgári jogvédő – Klinikai Központ Niš

<sup>105</sup> 117-371/11 – Polgári jogvédő – Egészségház Šabac.

4. Szent Lukács Egészségügyi Központ Smederevo<sup>107</sup>

5. Egészségügyi Központ Kladovo<sup>108</sup>.

Az egészségügyi intézmények tevékenységének szabályossága és törvényessége ellenőrzésének eljárása magába foglalta:

- az egészségügyi intézménynek az eljárás megindítására vonatkozó tájékoztatását;
- a polgári jogvédő szakszolgálat képviselőjének az egészségügyi intézményben tett látogatása és annak igazgatójával való beszélgetés;
- betekintés az egészségügyi intézmény rendelkezésére álló azon dokumentációba és adatokba, amelyek az ombudsman által folytatott eljárás, illetve a megelőző tevékenység szempontjából jelentőséggel bír;
- feljegyzést készíteni az egészségügyi intézményben lefolytatott felügyeletről és azt a későbbiekben eljuttatni az intézményhez;
- értékelést adni az egészségügyi intézmény azon tevékenységéről, hogy szabályosan szervezi-e meg és végzi a kiegészítő munkát, továbbá, hogy hogyan vezeti a várakozási lista nyilvántartását, illetve az egészségügyi szolgáltatás nyújtása időpontjának kijelölésére vonatkozó nyilvántartást;
- az eljárás kimeneteléről tájékoztatni az egészségügyi intézményt.

Kapott információk:

**Kiegészítő munka** - A Niš Klinikai Központban és az Užice Közkórházban kiegészítő munka folyik. A Niš Klinikai Központ a kiegészítő munkát a nélkül látja el, hogy az Egészségügyi Minisztérium előzőleg jóváhagyást kapott volna a kiegészítő munkára vonatkozó tervre. Az Egészségügyi Minisztérium 2010. július 15-én megalkotott 130-01-0046/2010-02 sz. aktusa megállapítja, hogy az Užice Közkórház eleget tesz az ortopédiai és a baleseti osztályon, valamint a szemészeti osztályon való kiegészítő munka megszervezéséhez szükséges követelményeknek.

A többi három egészségügyi intézményben - a Šabac Egészségház, A Szent Lukács Egészségügyi központ Smederevo, és a Kladovo Egészségügyi Központ - az egészségügyi szolgáltatás nyújtására kizárólag a rendes munkaidő keretében kerül sor. A kiegészítő munka meg nem szervezésének okaként az igazgatók, illetve az igazgató-helyettesek kiemelték, hogy véleményük szerint a kiegészítő munka sok nehézséggel járna, és aggodalmukat fejezték ki, hogy az nem történhetne mindenben a törvényes előírásokkal összhangban.

**Várakozási lista - előjegyzési lista** - a Kladovo EK-ban és a Šabac EK-ban nincs szükség a vizsgálatok előjegyzésére, a Szent Lukács EK-ban pedig az első,

---

<sup>106</sup> 117-519/11 - Polgári jogvédő - Általános kórház Општа болница Ужице.

<sup>107</sup> 117-520/11 - Polgári jogvédő - Egészségügyi Központ Sveti Luka Smederevo.

<sup>108</sup> 117-646/11- Polgári jogvédő - Egészségügyi Központ Kladovo.

valamint az ellenőrző vizsgálatra sem kell 30 napnál hosszabb ideig várni. Az Užice Közkórházban, abban az esetben, ha nem lehetséges a meghatározott egészségügyi szolgáltatás nyújtása legfeljebb 30 napon belül, abban az esetben erről a betegnek bizonylatot adnak ki, és erről nyilvántartást vezetnek.

A Niš Klinikai Központ a Radiológiai Központjában nyújtandó egészségügyi szolgáltatás igénybe vételére létezik *várakozási lista*, ott a mágneses rezonanciás felvételezésre mintegy két és fél hónapot kell várni, a nyak CT vizsgálatára mintegy 20, napot, a teljes test CT vizsgálatára pedig nem egész két hónapot.

**Káderek** - minden fenti egészségügyi intézményben kiemelték, hogy minden területen szakorvoshiány van, leginkább azonban a radiológus, az általános orvos, a patológus, nőgyógyász és egyéb szakorvosban van hiány.

Továbbá minden egészségügyi intézményben azonos tájékoztatást adtak az orvosok szakosításra való irányításával, a specializáció idejére történő megfelelő helyettesítő szavatolásával, valamint a szakorvossá vált orvos visszatérésével kapcsolatban. Mégpedig azért, mert az egészségügyi intézményben a bizonyos feladatkörű szakképzésre utalást kizárólag abban az esetben hagyják jóvá, ha a meghatározott szakterületű orvosra ott szükség van. A szakképzési tervet az egészségügyi intézmény alakítja ki annak az egészségügyi káderfejlesztési tervnek az alapján, amelyet a miniszter hoz. Az egészségügyi intézmény hoz döntést az orvos szakképzésre irányításáról, amelyet a miniszter hagy jóvá, általában belső pályázat lefolytatása után. Az egészségügyi intézmény és a szakképzésre irányított orvos ezt követően szerződést írnak alá a szakképzésre irányításról. A szakosítási területtől függ az illető orvos egészségügyi intézményből való távolmaradása. Az Egészségügyi Minisztérium káderésszerűsítési bizottsága a specializációra utalt orvos távollétét nem ismeri el a foglalkoztatottak száma növelésének szükségességéeként (a szakképzésen levő orvos ugyanis továbbra is az adott egészségügyi intézményben van munkaviszonyban, és a foglalkoztatottak közé számítják, annak ellenére, hogy ténylegesen nincs jelen). A specializáción levő orvos helyében az egészségügyi intézmény általában más orvost foglalkoztat meghatározott időre szóló szerződéssel. Mivel a Köztársasági Egészségbiztosítási Intézet nem hagy jóvá eszközöket a szakképzésen levő orvost helyettesítő orvos bérének kifizetésére, ezért az egészségügyi intézmények saját forrásból biztosítják ezeknek az orvosoknak a bérét.

Az egészségügyi intézmények képviselőinek állításai szerint külön gondot okoz - és ezzel minden egészségügyi intézménynek szembesülnie kellett -, hogy a szakképzést követően az orvos gyakran nem tesz eleget szerződésben foglalt kötelezettségének, és nem tér vissza abba az egészségügyi intézménybe, amely szakképzésre utalta, mindezt annak ellenére, hogy a meghatározott szakosításra kizárólag az adott egészségügyi intézmény szüksége miatt irányították.

**A szakminisztériummal való együttműködés** - a Kladovo Egészségügyi Központ kivételével minden fenti egészségügyi intézmény képviselője kiemelte, hogy nem találnak megértésre az Egészségügyi Minisztériumban a hiányzó káderek

kérdésének megoldásával kapcsolatban. Igen hosszú ideig várnak a káderésszerúsító bizottság válaszára a munkaviszonyban levők számának növelésére benyújtott kérelmek elbírálására, és általában negatív választ kapnak.

Az egészségügyi intézmények képviselői állításai szerint az Egészségügyi Minisztérium hivatalnokai szóbeli magyarázattal szolgáltak az egészségügyi intézmények képviselőinek, ez pedig ellentétben áll a törvényi előírásokkal. A közvetlen felügyelet során több egészségügyi intézmény képviselőjétől, pl. a Voždovac EH-től, szóbeli ajánlás hangozott el kiegészítő munka végzésével kapcsolatban. Konkrét esetben, a korábban kapott jóváhagyás lejártát követően zavartalanul folytatható kiegészítő munka lehetőségére vonatkozó értesülés „ *a minisztériumban a kiegészítő munka kérdésével foglalkozó személytől*” származik, és az Egészségügyi Minisztérium képviselőinek az egészségügyi intézmények képviselőivel folytatott találkozások alkalmával hangozott el a dr. Milan Jovanović Batut Közegészségügyi Intézetben került sor 2010 áprilisában vagy májusában.

A minisztérium gyakran hónapok múltával sem válaszol az egészségügyi intézmények kiegészítő munka végzésére vonatkozó tervükkel kapcsolatos jóváhagyási kérelmeire. Pl. a Niš Klinikai Központ és az Užice Közkórház (mágneses rezonanciára vonatkozó) kérelmére, amelyet 2010 novemberében nyújtottak be, a felügyelet végzésének napjáig nem kaptak választ.

Az egészségügyi felügyelőség minden egészségügyi intézményben ellenőrzést végzett, ám ezek során a kiegészítő munka egyetlen alkalommal sem képezte a felügyelet tárgyát.

***A Köztársasági Egészségbiztosító Intézettel (RZZO) való együttműködés*** – az egészségügyi intézmények nem mutattak rá az RZZO-val való elégtelen együttműködésre. A Nis KK-ban szerzett dokumentáció áttekintésével megállapításra került, hogy az RZZO ezzel az egészségügyi intézménnyel szerződést kötött a kötelező egészségbiztosítással felölelt olyan egészségügyi szolgáltatások nyújtásáról, amelyekre kiegészítő munka végzésének időpontjára várakozási lista készül, annak ellenére, hogy az adott egészségügyi intézmény a szerződés megkötésének időpontjában nem tett eleget még a kiegészítő munka megkezdéséhez szükséges legalapvetőbb feltételeknek sem.

***A betegjogvédő*** – feladatát minden egészségügyi intézményben jogász látja el, aki egyéb teendők mellett a betegek panaszainak ügyében is eljár. A Kladovo EK-ban a betegjogvédő az egészségügyi intézmény egyetlen jogásza.

A betegjogvédők panaszok ügyében való eljárása, a betegeknek adott válaszaik, formájukat és tartalmukat véve lényeges eltéréseket mutatnak. Egyes betegjogvédőknek a panasz beérkezését követő eljárása pl. a Niš Klinikai Központban, a panasz másolatának az orvoshoz vagy ahhoz az egyéb egészségügyi dolgozóhoz való eljuttatására szorítkozik, akinek a munkájára a panasz vonatkozik valamint annak beteghez intézett válasza továbbítására, ám bármiféle lelet nélkül.

Jó gyakorlat példaként hozható fel a Šabac Egészségház, a Szent Lukács EK Smederevo és a Kladovo EK betegjogvédőinek a fellépése, akik, a panasz átvételét követően eljárás indul a panasz megalapozottsága eldöntésére vonatkozó döntő tények megállapítására, és akik az eljárás eredményéről, a jogi orvoslattal megjelölésével, tájékoztatják a beteget.

A betegektől átvett panaszok száma 2010-ben 7-től (a Kladovo és Smederevo egészségügyi központban) 50 (Niš Klinikai Központ) körül forog,

Minden betegjogvédő rendszeresen eljuttatja az Egészségügyi Minisztériumhoz az időszaki, féléves és éves jelentéseiket. Tartalmukat tekintve az éves jelentések különbözőek, mindannyiban közös, hogy tartalmazzák a vonatkozó időszakban benyújtott panaszok számát. Ám egyedül a Kladovo EK és a Szent Lukács EK Smederevo betegjogvédőjének jelentése tartalmaz áttekinthető adatokat a panasz beiktatásának számáról, kézhezvételének időpontjáról, arról, hogy mire vonatkozott, a megtett intézkedésekről és a válaszadás időpontjáról.

Minden egészségügyi intézményben kiemelték, hogy senkihez nem érkezett egyetlen visszajelzés sem, és nincs tudomásuk arról sem, hogy az általuk küldött információkat a minisztériumban valaki is valamilyen módon feldolgozza és rendszerezi, sem pedig arról, hogy milyen célt szolgálnak.

Attól a pillanattól kezdve, amikor először 2002-ben az egészségügyi miniszter döntésével megalakult a betegjogvédő tiszte, valamint a későbbiek során, amikor törvény tette kötelezővé, hogy minden egészségügyi intézményben működni kell a betegjogvédőnek, az Egészségügyi Minisztérium csak két edukációs találkozót szervezett velük.

Az egészségügyi intézmény közvetlen felügyelete során beszerzett dokumentációt a Polgári jogvédő szakszolgálat figyelmesen áttanulmányozta. Külön értékelte a begyűjtött dokumentumoknak azokkal a pozitív jogi előírásokkal való harmonizálását, amelyek az egészségbiztosításra és az egészségvédelemre való jog érvényesítését szabályozzák. Mivel az ombudsman számára ahhoz, hogy értékelni tudja a Niš Klinikai Központ tevékenységének szabályosságát és törvényességét, a kapott információk és a mellékelt dokumentáció alapján az intézmény egészségügyi dolgozóinak kiegészítő munkával kapcsolatos tevékenységére vonatkozó bizonyos kérdések megválaszolatlanul maradtak, az ombudsman további dokumentációt kért. A teljes dokumentáció elemzésével megállapítást nyert, hogy a Köztársasági Egészségbiztosítási Intézet ezzel az egészségügyi intézménnyel azoknak a kötelező egészségbiztosítással felöltött egészségügyi szolgáltatásoknak a nyújtásáról kötött szerződést, amelyekre a kiegészítő munka idejére várakozó listát alakítottak ki, annak ellenére, hogy a szerződés megkötése pillanatában az egészségügyi intézmény nem tett eleget a nem tett eleget még a kiegészítő munka megkezdéséhez szükséges legalapvetőbb feltételeknek sem, ezért a polgári jogvédő az RZZO-tól a körülményekkel kapcsolatos magyarázatot kért.

*Az egészségügyi intézmény tevékenysége szabályosságának értékelése* – Ahogyan az már kiemelésre került, az egészségügyi intézmény tevékenységének ellenőrzési

eljárása során a polgári jogvédő külön figyelmet szentelt a kiegészítő munka szervezése és lebonyolítása áttekintésének, valamint az egészségügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos várakozási listákról, illetve időpontadásról vezetett nyilvántartásnak.

Ahhoz, hogy teljes mértékben áttekinthesse az egészségügyi intézmény kiegészítő munka megszervezésére és lebonyolítására irányuló tevékenységének szabályszerűségét és törvényességét, a polgári jogvédő áttekintette az e területet szabályozó elsődleges és másodlagos jogszabályozást.

*Az egészségvédelmi törvény (2010. december 1-jétől alkalmazott) 199. szakaszának, illetve a (2010. december 1-jétől alkalmazott) 200. szakaszának rendelkezései szerint, az egészségügyi intézményben vagy magánpraxisban teljes munkaidővel foglalkoztatott egészségügyi dolgozó saját munkaadójánál, illetve más munkaadónál, munkaidőn kívül, végezhet bizonyos egészségügyi tevékenységet, ha az intézmény igazgatójával, illetve a magánpraxis alapítójával kiegészítő munkáról szóló szerződést köt. Egyidejűleg előírja, hogy a kiegészítő munkáról szóló szerződés többek között olyan egészségügyi szolgáltatások nyújtásáról is aláírható, amelyeket az egészségügyi intézmény a kötelező egészségbiztosítás megszervezése szükségletére nyújt, ám amelyeknek nyújtására más módon nem tud megfelelő kádert biztosítani, valamint olyan egészségügyi szolgáltatások nyújtására, amelyeket az egészségügyi intézmény azon személyek számára nyújt, akik az egészségbiztosítást szabályozó törvény szerint nem tekinthetők biztosított személyeknek. A kiegészítő munkáról szóló szerződés alapján tevékenykedő munkaviszonyban levő személy, a fenti kiegészítő tevékenységet nem folytathatja hosszabb ideig, mint amennyit teljes munkaidejének egy harmada tesz ki.*

Ugyanezen törvény 25. szakaszának rendelkezései szerint minden polgárnak joga van arra, hogy egészségvédelemre való jogát az emberi jogok és értékek védelmének legmagasabb szintű standardjainak tiszteletben tartása mellett érvényesítse, illetve, joga van a testi és szellemi integritásra, valamint személyisége biztonságára, továbbá erkölcsi, kulturális, vallási és filozófiai meggyőződésének tiszteletben tartására, emellett a betegnek törvényben foglalt információra való jogára, hogy tekintet nélkül egészségi állapotára, az egészségügyi szolgáltatra, valamint arra, hogy hogyan használja fel, valamint minden információra, amely a tudományos kutatás és műszaki innováció alapján elérhető (27. szakasz).

Az egészségügyi intézményben vagy magánpraxisban végzendő kiegészítő munka módjára, eljárására és feltételeire vonatkozó szabályzat szabályozza az egészségügyi dolgozónak egészségügyi intézményben vagy magánpraxisban való kiegészítő munkájának módját, eljárását és feltételeit, valamint annak megszervezésére és lebonyolítására nézve más fontos kérdéseket. Az egészségügyi intézményben vagy magánpraxisban teljes munkaidőben dolgozó egészségügyi dolgozó folytathat saját szakterületéhez tartozó meghatározott egészségügyi tevékenységet saját munkaadójánál, illetve más munkaadónál, rendes munkaidején kívül - tehát végezhet kiegészítő munkát, azzal, hogy az egészségügyi intézmény igazgatójával, illetve a magánpraxis alapítójával kiegészítő munka végzésére vonatkozó szerződést köt (a Szabályzat 2. szakasza). A Szabályzat, ugyanúgy, ahogyan az egészségvédelemről

szóló törvény is, előírja, hogy mely egészségügyi szolgáltatások esetében irható alá szerződés a kiegészítő munkáról – azokról, amelyek tartalmukat, mennyiségüket és standardjukat tekintve nem tartoznak a kötelező egészségbiztosítás körébe, illetve azokról az egészségügyi szolgáltatásokról, amelyek nem a kötelező egészségbiztosításból eredő jogok érvényesítésének módjával és eljárásával összhangban valósulnak meg; azokról, amelyeket az egészségügyi intézmény a kötelező egészségbiztosítás megszervezése érdekében nyújt, ám amelyekhez más módon nem tud megfelelő egészségügyi dolgozókat biztosítani, valamint azoknak az egészségügyi szolgáltatásoknak a nyújtásáról, amelyeket az egészségügyi intézmény az egészségbiztosításról szóló törvénnyel összhangban (2. szakasz 3. bekezdés) azoknak a személyeknek nyújt, akik nem tekinthetők biztosított személyeknek. Az egészségügyi intézmény a kiegészítő munkát az egészségvédelmi törvénnyel és a fenti szabállyal összhangban köteles a kiegészítő munkát megszervezni (2. szakasz 3. bekezdés).

Az egészségügyi intézmények hálózattervébe tartozó egészségügyi intézmény seregében a Minisztérium állapítja meg, hogy az egészségügyi intézmény eleget tesz-e a törvényben és a Szabályzatban előírt, a kiegészítő munka megszervezéséhez szükséges feltételeknek, *illetve, a kiegészítő munka megszervezése céljai és feladatai megvalósítása feltételeinek. Az egészségügyi intézmény akkor kezdheti meg a kiegészítő munka végzésével, amikor a Minisztérium megállapítja, hogy eleget tesz az előírt feltételeknek (a Szabályzat 5. szakasza). A Szabályzat előírja, hogy az egészségügyi intézmény kiegészítő munka megszervezésével olyan egészségügyi szolgáltatásokat illetve egészségügyi védelmet nyújthat, amelyet az egészségbiztosítási törvénnyel összhangban nem a kötelező egészségbiztosítás eszközeiből fedeznek 9. szakasz).*

*Az egészségbiztosítási törvény meghatározza azoknak a természetes személyeknek – biztosítottak – a körét, akikre a kötelező biztosítás vonatkozik (17. – 22. szakasz), valamint azt is, hogy mely egészségügyi szolgáltatások fedezhetőek a kötelező egészségbiztosítási eszközökből. Ugyanezen törvény 45. szakaszának rendelkezései előírják, hogy az egészségügyi szolgáltatások árának hány százalékát fedezik a kötelező egészségbiztosítással rendelkező személyek számára kifejezetten felsorolt szolgáltatásokra a kötelező egészségbiztosítás eszközeiből. Ugyanezen törvény előírja, hogy a kötelező egészségbiztosítás eszközeiből fedezett bizonyos egészségügyi szolgáltatásfélék esetében, amelyek nem tekinthetők sürgősnek, igénybevételi sorrend - várakozási lista alakítható ki, az orvosi jelzéstől és a biztosított személy egészségi állapotától függően, azzal, hogy a várakozási idő nem lehet olyan hosszú, hogy veszélyeztesse a biztosított egészségét vagy életét. A köztársasági intézet általános aktust hoz, amely meghatározza azoknak az egészségügyi szolgáltatásoknak a fajtát, amelyek esetében várakozási lista alakítható ki, továbbá meghatározza a betegek egészségi állapotának és várakozási listára való helyezésének megítélésére irányuló szempontokat és szabványszerű intézkedéseket, az egészségügyi szolgáltatásra való várakozás végső határidejét, továbbá a várakozási lista*

kialakításához szükséges legfontosabb adatokat és módozatot (56. szakasz., 1. és 2. bekezdés).

*A kötelező egészségbiztosításból eredő jogok érvényesítési módjára és eljárására vonatkozó szabályzatban* pontosan fel vannak sorolva azok az egészségügyi szolgáltatások, amelyek esetében várakozási lista alakítható ki (64. szakasz. 3. bekezdés).

Az egészségbiztosítás megszervezését az *Egészségbiztosítási törvény* szabályozza, amely előírja, hogy a kötelező egészségbiztosítás szavatolását és érvényesítését a Köztársasági Egészségbiztosítási Intézet látja el. A köztársasági intézet közhatalmat gyakorol az egészségbiztosítás szavatolása és érvényesítése terén, valamint a törvény 208. szakaszával összhangban a kötelező egészségbiztosításból eredő jogok és köteleességek kezelésében. Az egészségbiztosítás szavatolása és végrehajtása érdekében az ország területén kirendeltségeket alakítanak ki, valamint Tartományi Intézetet (210. szakasz 1. bekezdés). A kirendeltségek hatáskörét és felelősségét, a kirendeltségek területi megszervezését, a Tartományi Intézet hatáskörét és felelősségét, valamint a kirendeltségek munkájára jelentőséggel bíró minden egyéb kérdést a törvény és a köztársasági intézet szabályzata szabályozza.

Az egészségbiztosítási törvény 186. szakaszának rendelkezései előírják, hogy a köztársasági egészségbiztosító intézetnek kötelessége megszervezni és végrehajtani annak ellenőrzését, hogy hogyan kerül érvényesítésre az egészségügyi szolgáltatásokat nyújtókkal kötött szerződések, valamint, hogy hogyan kerülnek végrehajtásra a kirendeltségek és az egészségügyi szolgáltatások nyújtói között kötött szerződések. *Az egészségügyi szolgáltatások nyújtóival kötött szerződések ellenőrzéséről szóló szabályzat* rendezi a Köztársasági Intézet és az egészségügyi szolgáltatást nyújtó között kötött szerződés megszervezése valamint érvényesítésének módja és eljárása.

*Az egészségvédelmi törvény* szavatolja panasz benyújtását azon beteg számára, akitől megtagadták az egészségügyi szolgáltatást, illetve annak a betegnek, aki nem elégedett a neki nyújtott egészségügyi szolgáltatással, illetve az egészségügyi intézmény egészségügyi vagy más dolgozójának eljárásával. Panasszal a munkafolyamat irányításával foglalkozó egészségügyi dolgozóhoz, vagy ahhoz az egészségügyi intézményben foglalkoztatott személyhez fordulhat, aki a betegjogvédői teendőket látja el – betegjogvédő. Az egészségügyi intézmény köteles a betegjogvédő munkájának megszervezésére, a betegjogvédő személyét pedig az egészségügyi intézmény igazgatója határozza meg. A betegjogvédő havi jelentést terjeszt az igazgató elé a beérkezett panaszokról és az ezekkel kapcsolatos általa tett lépésekről, az egészségügyi intézmény igazgatóbizottságának és a minisztériumnak pedig féléves és éves jelentést nyújt be. A betegjogvédő önálló tevékenységének ellátásában, az egészségügyi intézmény igazgatója, illetve más egészségügyi dolgozó nem gyakorolhat hatást munkájára és döntéseire (39. szakasz).

Az említett egészségügyi intézményekben a munka szabályszerűségének és törvényességének ellenőrzésére lefolytatott eljárás során ( az egészségügyi

intézmények képviselőivel folytatott közvetlen beszélgetés során begyűjtött értesülések, valamint a kiegészítő munkával kapcsolatos dokumentációba, valamint az egészségügyi szolgáltatás nyújtására vonatkozó előjegyzési és várakozói listákról vezetett nyilvántartásba való betekintés): nem állapítottak meg szabálytalanságot a Šabac Egészségház, az Užice Közkórház, a Szent Lukács Egészségügy Központ Smederevo és a Kladovo Egészségügyi Központ tevékenységében.

A Niš Klinikai Központ (Niš KK) és a Köztársasági Egészségbiztosítási Intézet (RZZO) tevékenységében az alábbi szabálytalanságokat állapították meg:

1. A Niš KK a betegek és a foglalkoztatottak jogainak rovására jogellenesen és szabályellenesen folytat kiegészítő munkát. A kiegészítő munkát az Egészségügyi Minisztérium azon aktusa nélkül kezdte meg és folytatja, amely megerősíti, hogy a Niš KK eleget tesz a kiegészítő munka végzése azon feltételeinek, amelyet a törvényen alapuló előírás e munka végzésének elsődleges feltételeként előírnak.

2. A Niš KK 2011-ben a kiegészítő munkára, rendes munkaidejükön kívül, saját foglalkoztatottjait alkalmazta, ám a kiegészítő munkáról szóló szerződés nélkül, 2010-ben pedig olyan szerződéssel alkalmazta a foglalkoztatottakat kiegészítő munkára, amelynek megkötésére nem volt előírási feltétel. A Niš KK 2010-ben három foglalkoztatottal ugyanazon időszakra fejenként két párhuzamos szerződést kötött a kiegészítő munkáról, és ebből eredően azok kétszeres kiegészítő munkát végeztek. A Niš KK 2010 során azokkal a foglalkoztatottakkal is szerződést írat alá a kiegészítő munkáról, akik az egészségükre káros munkafeltételek miatt rövidített munkaidővel dolgoznak.

3. Az RZZO jogellenesen kötött szerződést a Niš KK-val olyan kiegészítő munka során végzendő egészségügyi szolgáltatások nyújtásáról, amelyeknek költségét fedezi a kötelező egészségbiztosítás, annak ellenére, hogy az Egészségügyi Minisztérium előzetesen nem állapította meg, hogy megvannak a feltételek a kiegészítő munka végzésére, ami az RZZO ilyen szerződéseinek megkötésének törvényben előírt feltétele.

A Polgári jogvédő ajánlást intézett a Niš KK-hoz és az RZZO-hoz, amelyben a munkájukban tapasztalt hiányosságok kiküszöbölésére hívja fel őket, a polgárok jogai érvényesítésének ösztönzése céljából, valamint annak érdekében, hogy az elkövetkezőkben hasonló mulasztásokra ne kerülhessen sor. *A Klinikai Központnak* a következőket ajánlja:

1) haladéktalanul hagyjon fel annak a kiegészítő munkának a szervezésével és végzésével, amelyhez nincsenek meg a törvényben előírt feltételek, valamint az Egészségügyi Minisztérium nem erősítette meg, hogy ezeknek a feltételeknek eleget tesz.

2) fizesse vissza az RZZO-nak azt a pénzt, amelyet a kötelező egészségbiztosításból eredő egészségügyi szolgáltatások kiegészítő munka során való végzéséért fizettek neki, 2010. június 17-étől addig a napig visszamenőleg, amíg az

Egészségügyi Minisztériumtól nem kapja meg a jóváhagyást, hogy eleget tesz a kiegészítő munka végzése feltételeinek.

3) A Niš KK igazgatóbizottsága meg fogja vitatni a Központ vezetőségének a megállapított hiányosságok miatti egyéni felelősségének mértékét, és meghozza a szükséges intézkedéseket, beleértve a felelős személyek tisztségéből való felmentését, majd pedig szükség szerint más, törvényben előírt eljárást is indít, és minderről tájékoztatja a Polgári jogvédőt.

4) Az elkövetkezőkben, valamint az Egészségügyi Minisztérium esetleges hozzájárulásának elnyerésekor, nem fog szerződést kötni a kiegészítő munkáról azokkal a foglalkoztatottakkal, akik munkafeltételeik egészségre való káros hatása miatt rövidített munkaidővel dolgoznak. Az RZZO-nak az ombudsman azt az ajánlást tette, hogy állapítsa meg, ki az a hivatalos személy az Intézetben, aki a Niš KK-val kötött szerződésekért felelős, és amelyeknek nem voltak meg a törvényben előírt feltételei. Az Intézet, a felelős személy vagy személyek számára - a megállapított felelősség fokától függően, megfelelő disziplináris szankciókat határoz meg, és erről tájékoztatja a Polgári jogvédőt.

*Az ajánlásokkal összhangban való eljárás* - a Niš KK az ajánlással összhangban járt el, az RZZO azonban csak részben.

### *Általános értékelés*

A begyűjtött adatok, a közvetlen felügyelet és az igazgatási szervektől kapott értesülések elegendő alapot adnak annak a következtetésnek a levonására, hogy egyrészt nehézkesen érvényesíthetőek a betegek meghatározott jogai, másrészt, pedig az egészségügyi dolgozók bizonyos jogainak megtagadására kerül sor. A kötelező egészségvédelemből és egészségbiztosításból, valamint a munkaviszonyból eredő jogok megtagadására, illetve nehézkes érvényesítésére az illetékes igazgatási szervek pozitív jog normáival ellentétes tevékenysége miatt kerül sor.

Megfigyelhető, hogy azok az egészségügyi intézmények, amelyekben első és másod szintű egészségügyi tevékenység folyik, valamint a vidéki kisebb egészségügyi intézmények jóval nagyobb gondot fordítanak arra, hogy bizonyos egészségügyi szolgáltatások nyújtása törvényi feltételeinek eleget tegyenek, ez pedig közvetlen kapcsolatban áll a polgárok, a betegek és az egészségügyi dolgozók jogainak érvényesítésével.

A betegjogok védelmének mechanizmusával kapcsolatban a legfontosabb szerepet a betegjogvédő játssza. Ennek a szerepnek a betöltésére az egészségvédelmi intézményekben foglalkoztatott jogászokat jelölték ki, akik egyéb, rendszeres feladataik mellett az elégedetlen betegek panaszai alapján is eljárnak. Tekintettel arra, hogy valójában az ombudsman intézményének módosításáról van szó, amelynek van egy nagy hiányossága és ez azonnal megkérdőjelezi saját létezését. A gondot a betegek érdekei képviseletében objektivitásuk okozza, mert attól az intézménytől függenek, mivel ott foglalkoztatottak, amelynek munkájára a betegek hozzájuk fordulnak panaszukkal. Emellett gondot okoz a betegjogvédő tevékenységének eléggé meg nem

határozott tartalma, valamint feladatai. Végezetül, ily módon a betegjogvédő fellépése kizárólag személyes döntésétől függ.

Az Egészségügyi Minisztérium eléggé passzívan, közömbösen viszonyul az egészségügyi intézményekben működő betegjogvédők kötelezettségei egységesítésének kérdéséhez.

Az egészségügyi szolgálatok igénybe vői elégedettségének kötelező mutatói azok az adatok, amelyek a betegek észrevételeire és panaszaira 4 vonatkoznak, amelyeket az egészségügyi intézmény évente egyszer az illetékes közegészségügyi intézeten keresztül az országos közegészségügyi intézethez, valamint a Köztársasági Egészségbiztosítási Intézet illetékes kirendeltségéhez juttat el, amely azt az Egészségügyi Minisztériumnak továbbítja. Továbbra sem világos azonban, hogy ez az egészségügyi intézmény formai kötelezettsége-e csupán. Az egészségügyi intézményekben tevékenykedő betegjogvédők ugyanis amellet, hogy rendszeresen továbbítják az egészségvédelem minőségi mutatóira vonatkozó szabályzatban előirt adatokat, rendszeresen eleget tesznek törvényben meghatározott kötelezettségüknek és féléves és éves jelentést terjesztenek a Minisztérium elé a beérkezett panaszokról. Általában azonban elmarad az Egészségügyi Minisztériumnak ezekre a jelentésekre való visszajelzése.

Azokból az egészségügyi intézményekből kapott információk, amelyekben a Polgári jogvédő ellenőrzést végzett, arra utalnak, hogy azok a standardok, amelyeket az egészségügyi intézményekben és az egészségügyi szolgálatok más formáiban végzendő egészségügyi tevékenység végzésének közelebbi feltételeit tartalmazó szabályzat szab meg a meghatározott szakorvosi szerkezet és az orvosok száma tekintetében, nem felelnek meg az egészségügyi intézmények valódi szükségleteinek.

Az előírások, amelyek a szükségleteknek az egészségügyi intézményben foglalkoztatottak számával kapcsolatos tényállással való összehangolását szabályozzák, lehetlenné teszik, hogy az egészségügyi intézmény gyors és hatékony reagálását. A konkrét esetben, az, az egészségügyi intézmény, amelyben a folyó év elején a megnövekedett munka miatt további meghatározott szakorvosok felvételére van szüksége, az erre irányuló jóváhagyási kérelmet csak a folyó év novemberében nyújthatja be az illetékes minisztériumhoz, hogy azután a kérelemről csak a következő év elején döntsenek. A Polgári jogvédő tisztában van azzal, hogy a költségvetési előírások az Egészségügyi Minisztériumot meghatározott procedúra követésére kötelezik a káderterv kialakítása során, ám véleménye szerint a szükséges foglalkoztatottak valós számának évi egyszeri áttekintése nem eléggé gyors alkalmazkodás a szükségletekhez.

### *Az igazgatási szervek, illetve intézmények munkájában felmerült hiányosságok:*

- Az egészségügyi intézmények az Egészségügyi Minisztérium hozzájárulásának előzetesen beszerzése nélkül szervezik meg és folytatnak egészségügyi szolgáltatásnyújtást a kiegészítő munka keretében.

- Az egészségügyi intézmények azzal az egészségügyi személyzettel kötnek szerződést a kiegészítő munkáról, akiknek egyébként rövidített a munkaideje az egészségükre káros munkafeltételek miatt.

- Az egészségügyi intézmények nem fordítanak elegendő gondot a betegeknek arra irányuló tájékoztatására, hogy hogyan érvényesíthetik jogukat a diagnózis felállítására irányuló vizsgálatra az előírt határidőn belül.

- Az Egészségügyi Minisztérium nem jár el azonnal az egészségügyi intézményeknek arra irányuló kérelmeivel kapcsolatban, hogy állapítsa meg, elegendő-e a kiegészítő munka megszervezése.

- Az Egészségügyi Minisztérium állami hivatalnokai szóbeli ajánlással fordultak az egészségügyi intézményekhez a kiegészítő munka végzésével kapcsolatban, ami ellentétben áll a területet szabályozó előírásokkal.

- Az Egészségügyi Minisztérium nem hangolta össze a törvényben megszabott határidőben (8. szakasz) a működési szabályzatokat Az egészségvédelmi törvény módosításaira és kiegészítéseire vonatkozó törvénnyel.

- Az Egészségügyi Minisztérium nem kezdeményes semmiféle tevékenységet annak céljából, hogy az egészségügyi intézmények betegjogvédőinek munkahelyi gyakorlatát egységesítse.

- Az Egészségügyi Minisztérium saját tevékenységi köre keretében nem folytat tevékenységet annak céljából, hogy ellenőrizze, hogy az egészségügyi intézmények bizonyos aktusai összhangban állnak-e a jogszabályokkal.

- A Köztársasági Egészségbiztosítási Intézet szerződéseket írt alá az egészségügyi intézményekkel a kötelező egészségbiztosítás keretébe tartozó meghatározott egészségügyi szolgáltatások kiegészítő munka során való nyújtásáról, annak ellenére, hogy az egészségügyi intézmények nem tettek elegendő a kiegészítő munka feltételeinek.

- Az Egészségügyi Minisztérium, a Köztársasági Egészségbiztosítási Intézet és Szerbia Közegészségügyi Intézete nem tekintik át elegendő mértékben az egészségügyi intézményeknek az optimális számú szakorvos biztosításának szükségességére vonatkozó valós szükségleteit, habár az képezi a költségvetési év káderterve kidolgozásának alapját.

A vizsgálat során tudomásra jutottak alapján, valamint az igazgatási szervek munkájának javítása céljából, továbbá annak érdekében, hogy biztosítsa, hogy a polgárok törvénybe foglalt egészségvédelemre való jogait a legmagasabb szintű emberi jogok és standardok tiszteletben tartásával érvényesíthessék, a Polgári jogvédő A Polgári jogvédőről szóló törvény 31. szakaszának 2. bekezdése alapján, ajánlásokkal az Egészségügyi Minisztériumhoz, a Köztársasági Egészségbiztosítási Intézethez és minden egészségügyi intézményhez.

### **AJÁNLÁSOK**

Egészségügyi Minisztérium minden hatáskörében álló tevékenységet fog folytatni és intézkedéseket fog tenni a betegek jogvédelmének kialakítására, valamint az egészségügyi dolgozók munkaviszonyból eredő jogainak védelme érdekében. Az elkövetkezőkben emellett:

- naprakészen fog eljárni az egészségügyi intézményeknek a törvényben előírt engedélyekkel, illetve jóváhagyásokkal kapcsolatos kérelmeire;
- írásos utasítást fog intézni az Egészségügyi Minisztérium minden állami tisztviselőjéhez, hogy tartózkodjanak az egészségügyi intézményeknek való, tevékenységükkel kapcsolatos, olyan szóbeli utasítások nyújtásáról, amelyek ellentétben állnak a pozitív előírásokkal;
- haladéktalanul, a törvényben megszabott határidőn belül, össze fogja hangolni a működési szabályzatokat Az egészségvédelmi törvény módosításaira és kiegészítéseire vonatkozó törvénnyel (8. szakasz);
- szabályzatot hoz a betegjogvédő tevékenységéről és szavatolja folyamatos edukációjukat;
- ellenőrizni fogja, hogy az egészségügyi intézmények egészségügyi intézmény tervhálózatában foglalt egyes aktusai összhangban állnak-e a jogszabályokkal.

A Köztársasági Egészségbiztosítási Alap, mielőtt olyan szerződést kötne az egészségügyi intézményekkel, amelyek közvetve vagy közvetlenül kihatnak a betegek és az egészségügyi dolgozók jogainak érvényesítésére, valamint a Szerb Köztársaság költségvetési kiadásaira, ellenőrizni fogja, hogy az adott egészségügyi intézmény eleget tesz-e a törvényben megszabott feltételeknek.

#### **2.6.6 A belügy területe**

A belügy területén 2011-ben a következő gondok merültek fel:

#### ***A Szerb Köztársaság állampolgárságával kapcsolatos eljárás nehézsége***

A 2011-es évben meghatározott számú polgár fordult a Polgári jogvédőhöz, rámutatva azokra a nehézségekre, amelyekkel a Szerb Köztársaság állampolgárság

elnyerésének, megszűnésének vagy felvételének eljárása, vagyis a belügyminisztérium keretében folyó állampolgársággal kapcsolatos eljárás során szembesülnek. Bizonyos esetekben az illetékes minisztérium egy évnél hosszabb ideig nem hozott döntést a benyújtott kérelemmel kapcsolatban, és ebből kifolyólag a polgárok számára lehetetlenné tette egyéb jogaik érvényesítését.

A panaszok alapján a belügyminisztérium munkájának jogszerűségének ellenőrzésére lefolytatott eljárást követően a szerv helyrehozta a munkájában elkövetett mulasztást és döntést hozott a panasztevők kérelmével kapcsolatban (a Szerb Köztársaság állampolgárságának elnyerése, megszűnése vagy újrafelvétele).

#### **HONOSÍTÁSI KÉRELEM**

*Példa:* A polgár azzal a panasszal fordult a Polgári jogvédőhöz, hogy a belügyminisztérium adminisztratív feladatokra illetékes igazgatósága nem járt el szerb állampolgárrá való honosítási kérelme ügyében. A panasztevő kiemelte, hogy miután utólag átadta a kért dokumentációt, az illetékes szerv hónapokig nem hozott döntést kérelméről, aminek következtében lehetetlenné tette számára, hogy érvényesítse szerb állampolgárságból eredő egyéb jogait. A belügyminisztérium munkájának jogszerűségére irányuló ellenőrzési eljárás megindítását követően, a megszabott határidőn belül, a szerb tájékoztatta a Polgári jogvédőt, hogy döntést hozott a benyújtott kérelemről és a panasztevőnek átadta a végzést, amely szerint szerb állampolgárrá honosítják.

#### **Következtetés:**

A panaszokból kiderül, hogy az alapvető gond az, hogy nem járnak el határidőn belül a beadott kérelmek ügyében, függetlenül attól, hogy állampolgárságba való felvételtől, annak elnyeréséről vagy megszűnéséről legyen szó. Jellemző, hogy az esetek zömében az igazgatási szerv (belügyminisztérium) munkája jogszerűségének ellenőrzésére irányuló eljárás megindítását követően azonnal kijavította a mulasztást.

#### ***Több órás sorban állás a belügyminisztérium rendőrségi tolóablak-szolgálatai előtt***

2011 folyamán 4 panaszt nyújtottak be (a belgrádi, az újvidéki és a nagykikindai rendőrség esetében) a polgároknak a rendőrségi tolóablak-szolgálatok előtti dokumentumkiadási kérelmei átadására való hosszú órákon való várakoztatása miatt. A polgárok a panaszokban rámutattak, órákon át sorban álltak a forgalmi engedély, a személyi igazolvány vagy útlevélkérelem átadása érdekében, és hogy a nagy tolongás miatt arra kényszerültek, hogy a kész dokumentumokat csak hónapokkal később vegyék át.

A panaszokat illetően az ombudsman ellenőrzési eljárást indított a belügyminisztérium munkája jogszerűségének és szabályszerűségének megállapítására, továbbá a szakszolgálatok képviselői 2011 szeptemberében és októberében megbeszélést folytattak a belügyminisztérium képviselőivel az állampolgári panaszok állításainak áttekintése érdekében, és a minisztérium azon jelentésével kapcsolatban, amely a beérkezett panaszokban jelzett probléma elhárítása érdekében tett intézkedéseket tartalmazza.

Ennek alkalmával a minisztérium képviselői tájékoztattak bennünket, hogy milyen intézkedések tettek szerveik működésének keretében annak érdekében, hogy tiszteletben tartsák a polgárok jogait és szabadságjogait, azokkal az ajánlásokkal összhangban, amelyeket az ombudsman intézett a minisztériumhoz 2008 és 2009 folyamán, és amelyekben rámutatott, hogy milyen intézkedéseket kell tenni az állampolgárok személyes iratok kiadására irányuló kérelme átvételi, feldolgozási és kiadási eljárásának hatékonyabbá tételére. Szintén tájékoztatást kaptunk arról a rendőrségen belüli vizsgálatról, amelyet az érintett területen kialakult helyzet felmérésére, és a nagy tolongás okainak kiderítése érdekében indított, továbbá a vizsgálat eredményéről is, amely leszögezi, hogy a polgárok egyes panaszai megalapozottak voltak. A minisztérium tájékoztatott bennünket továbbá arról, hogy a rendőrség Belgrád város területére SMS-időpontfoglalási rendszert vezetett be, valamivel később pedig E-mailen keresztüli foglalási rendszert is, valamint a nyilvánosságot a honlapon keresztül, és hirdetőtáblákon tájékoztatja a polgárokat arról, hogy több műszakokban dolgoznak, szombatonként, vasárnaponként pedig egy rendőrségi állomás látja el ezt a tevékenységet; az eltelt időszakban továbbá módosult a személyi igazolványokról szóló törvény, amely többek között meghosszabbította a dokumentum érvényességének időtartamát, valamint megfelelő lépéseket tettek a munkaköri besorolásra vonatkozó szabályozás módosítására.

A fenti konkrét esetekben a panasztevők tájékoztatást kaptak arról, hogy a Polgári jogvédő 2008 és 2009 folyamán ajánlásokat tett a belügyminisztériumnak, továbbá, hogy megbeszélésekre került sor a minisztérium képviselőivel annak érdekében, hogy a konkrét kérdésekben tegyenek megfelelő lépéseket a illetékes igazgatási szerv tevékenységének hatékonyabbá tétele érdekében, valamint, hogy a Polgári jogvédő további tevékenysége során, a polgári panaszok figyelembe vételével, figyelemmel fogja kísérni a belügyminisztérium konkrét kérdésben folyó tevékenységét.

### ***Következtetés:***

Belügyminisztérium, tisztában lévén a problémákkal, amelyekkel Szerbia polgárai szembesülnek, és amelyre az ombudsman 2010-ben rámutatott, és ezzel kapcsolatban ajánlást intézett a Belügyminisztériumhoz, az pedig bizonyos intézkedéseket tett a felmerült problémák felszámolására, és a polgárok számára megkönnyítette a dokumentumok kibocsátását.

### ***2.6.7. Igazságügy***

2011-ben, mint a korábbi években is, sok állampolgár fordult az ombudsmanhoz, amiért megszegették az ésszerű időn belül és a tisztességes eljáráshoz való jogát. Hasonlóképpen, a jelentéstételi időszakot a tisztségre újra nem választott bírák panaszai is jellemezték. Újdonságnak számítanak a bíróságokon és ügyészségeken dolgozók munkajogi visszaélésekre vonatkozó panaszai.

### ***Az ésszerű időn belüli eljárásra való jog megszegése***

A polgárok leggyakoribb elégedetlenségének oka a tárgyalások gyakori elhalasztása, a bírák igazolatlan hiányzása, az idézések és dokumentumok rendetlen kézbesítése, a döntések nem naprakész meghozatala, valamint a jogorvoslatok előírt

határidőn belül való meg nem határozása. A beérkezett panaszok alapján nyilvánvaló, hogy kevés polgár élt a rendelkezésre álló megfelelő, a bíróságokra vonatkozó előírásokban foglalt jogi eszközökkel (az illetékes bíróság elnökéhez vagy az Igazságügyi Minisztériumhoz fordulva), míg sokkal nagyobb számú polgár nem fordult ezzel kapcsolatban egyetlen intézményhez sem, mert nem tudta, kihez forduljon. Ezért az ombudsman tájékoztatta őket a meglévő jogi eljárásokról és a rendelkezésükre álló eszközökről, és ezek igénybe vételére ösztönözte őket.

Az első csoporton belül nyilvánvaló a polgárok elégedetlensége az Igazságügyi Minisztérium bíróságokra és az igazságszolgáltatási adminisztrációra vonatkozó panaszokhoz való viszonyulása. Az elégedetlenség első oka az, hogy az Igazságügyi Minisztérium nem intézkedik a polgárok panaszai ügyében, amiért az ombudsman többször is ellenőrzési eljárást kezdeményezett a minisztérium tevékenysége jogszerűségének és szabályszerűségének megállapítására. Ezek az eljárások a legtöbb esetben azzal végződtek, hogy az Igazságügyi Minisztérium, miután az ombudsman tájékoztatta a munkájára irányuló panaszokról, kijavította a hiányosságokat, és az utólag elkészített írásos választ eljuttatta a panasztevőkhöz.

Ezzel szemben az eljárás, amely a miatt indult, mert az Igazságügyi Minisztérium nem válaszolt a polgárok folyamodványára, lezárult. Az észlelt hiányosságok orvoslása céljából a Polgári jogvédő ajánlásokat tett az Igazságügyi Minisztériumnak, amelyek rámutatnak annak szükségességére, hogy naprakész nyilvántartást vezessen a beérkezett panaszokról, valamint annak szükségességére, hogy azokat, amelyek az elkövetkezőkben érkeznek be hozzá, idejében megvitassa. Az ajánlások kiemelték annak szükségességét, hogy, miután megvizsgálta a beérkezett panaszok tartalmát, a benyújtóikat, a vonatkozó szabályokkal összhangban tájékoztassa a minisztérium ezekhez való hozzáállásával kapcsolatban, valamint az illetékes hatóságok esetleges további intézkedéseiről, amennyiben erre megvannak az előírt feltételek. Ugyanakkor a minisztériumnak azt javasolta, hogy az elkövetkezőkben folyamatosan és következetesen tegyen eleget a megjelölt kötelezettségeknek, vezessen megfelelő nyilvántartást és alkalmazza a vonatkozó hivatali szabályokat, hogy mindenkor megbízható módon meg lehessen állapítani, hogy ki és mikor fordult írásban a minisztériumhoz, illetve, hogy a minisztérium hogyan intézkedett a polgárok panaszainak ügyében.

Az Igazságügyi Minisztérium az ombudsman ajánlása alapján járt el és tájékoztatta, hogy a hatóság megtette a szükséges technikai intézkedéseket (számítógépes programok telepítése) a polgárok panaszainak és folyamodványainak nyilvántartása és kezelésének jobb nyomon követése érdekében. Az említettek eredményét tükrözi, hogy 2011-ben jelentősen csökkent azoknak a panaszoknak a száma, amely az igazgatási testület ún. „hallgatására” vonatkoznak.

Ugyanakkor, a polgárok nem voltak meglegedve az Igazságügyi Minisztériumtól kapott válaszokkal, haszontalannak minősítve őket, tekintettel arra, hogy arra számítottak, hogy az adott minisztérium, panaszaik alapján, felügyeletet fog gyakorolni azon személyek munkája felett, akiknek munkájára panasz érkezett. A panaszok vizsgálata során megfigyelhető volt, hogy az Igazságügyi Minisztérium nem jár el, és nem alkalmazza a törvény által a bírósági ügyintézés felügyeletére megszabott intézkedéseket, hanem a panaszt az eljáró bíróság elnökéhez továbbítja megfontolásra és válaszadásra, és az attól kapott választ kézbesíti a panasztevőnek. A minisztérium ilyen eljárása a polgárok alapvető elvárásainak elárulásához vezet, értelmetlenné téve

azokat a jogi eszközöket és eljárásokat, amelyek a garantált jogok és szabadságok védelmére vonatkoznak.

Az ésszerű időn belüli tárgyaláshoz való jog megsértése miatt az ombudsman, a hatáskörébe tartozó területeken, és összhangban azzal a ténnyel, hogy nem illetékes, hogy felügyelje a bíróságok a munkáját, 2011-ben az illetékes hatóságokat emlékeztetette a jogsértések létezésére és gyakoriságára, valamint annak szükségességére, hogy erre megfelelő megoldást találjanak. Ezen kívül a panasztevőkkel ismertette azzal a lehetőséggel, hogy az Alkotmánybírósághoz fordulhatnak alkotmányjogi panasz benyújtásával, amely kivételesen csak ennek a jognak a megsértése esetén nyújtható be abban az esetben is, ha a panasztevő nem merített ki minden jogorvoslati lehetőséget.

### *Az tisztességes eljáráshoz való jog megsértése*

Az ombudsman 2011-ben is több panaszt kapott, amelyek tárgya a polgárok elégedetlensége volt a bíróságok és bírák eljárása és magatartása miatt, nevezetesen a bírósági határozatok tartalmával kapcsolatban, azzal az elvárással, hogy az ombudsman segítsen megváltoztatni ezeket a határozatokat. Tekintettel arra, hogy az ombudsmannak nincs hatásköre az alkotmányos vagy jogi szabályozás jogszerűségének, sem a bíróság eljárása szabályszerűségének ellenőrzésére, annak ellenére, hogy megértette a problémát, amelyeket ezek a panaszok jeleznek, nem volt jogalapja eljárni velük kapcsolatban. A fenti panaszokkal kapcsolatban az ombudsman a panasztevőnek rámutatott, hogy mely jogorvoslati eljárások állnak rendelkezésükre, hogy megvédjék jogukat és törvénybe foglalt érdekeiket.

### *A Polgári jogvédő illetékességén kívül eső egyéb jogok sérülése*

A Polgári jogvédő, 2011-ben, a korábbi évekhez hasonlóan, igyekezett, amikor lehetősége volt rá, hogy a panasztevőknek rámutasson azokra a jogi eljárásokra, amelyekkel jogukat, vagy törvényen alapuló érdekeiket gyakorolhatják. Ennek megfelelően az ombudsman szakszolgálat azoknak a panaszoknak az esetében is lépéseket tett, amelyekben az ombudsmannak nincs hatásköre eljárni, tekintettel arra, hogy azoknak ügynökségek és egyéb jogi személyeknek a tevékenységére vonatkoznak, amelyek tevékenysége jogszerűségének és szabályszerűségének ellenőrzésére az ombudsmannak nincs hatásköre.

A beszámolási időszakban megfigyelhető volt, hogy sok polgár nem panasszal fordult az ombudsmanhoz, hanem a jogsegélynyújtásra kérte (beadványok összeállítására, bíróságok és más állami szervek előtti képviseletre, bizonyos jogi helyzetek és más jogszabályok és egyebek értelmezésére). Ez a probléma különösen a gyengébb gazdasági feltételek között élő polgárok esetében figyelhető meg, akik nem engedhetik meg maguknak az ügyvédi irodák szolgáltatásait, az önkormányzati érdekképviseletek jogsegély szolgálatait pedig szolgáltatásaik igénybe vételéhez túl bonyolult feltételeket állítanak, amelynek számos polgár nem tud megfelelni. Hasonló problémákkal néznek szembe azok a polgárok is, akiknél nem áll fenn a szociális szükség állapota, ám akik számos folyamodvány után sem kaptak választ arra, hogy

mely hatóság illetékes, milyen eljárásban és milyen határidőn belül, törvénybe foglalt jogaik gyakorlása és érdekeik védelmének lehetővé tételére.

Tekintettel arra, hogy az ombudsman nem jogosult arra, hogy a polgárokat képviselje a bírósági eljárásokban és más állami szervek előtt, vagy, hogy azok nevében javaslatokat, dolgozzon ki, észrevételeket tegyen, és más jogi aktusokat állítson össze, a panasztevőket, annak érdekében, hogy jogi tanácsokat kapjanak a rendelkezésükre álló jogorvoslati lehetőségekről, az ombudsman a lakóhelyük szerinti önkormányzat jogsegély szolgálatához, vagy az ügyvédi tevékenység keretében érdekképviselőt ellátó jogalanyhoz irányította.

### *A bírói tisztség betöltésére (újja) nem választott jelöltek jogainak megsértése<sup>4</sup>*

A Szerbiai Bírák Egyesületétől 2010-ben beérkezett arra irányuló panasz ügyében eljárva, ami azt jelezte, hogy a Bírói Tanács (a továbbiakban: VSS), az egyesülettől tájékoztatást kért munkájáról, mégpedig a közérdekű információkhoz való hozzáféréstől szóló törvényre<sup>4</sup> hivatkozva, habár a szerb bírák egyesülete nem tartozik azoknak a körébe (hatóságok), amelyeknek ilyen kötelezettség hárulna, az ombudsman 2011. január 14-én, 17-2094/10 szám alatt ajánlást intézett a VSS-hez, amelyben megállapítja a munkájában felmerült hibát, mivel az egyesülethez intézett kérelem ellentétes az alkotmány és a törvény által garantált egyesülési szabadságjog tiszteletben tartására irányuló kötelezettséggel. Azt ajánlva a VSS-nek, hogy intézzon írásos bocsánatkérést a Szerbiai Bírák Egyesületéhez a fellépésében való hiba miatt. 2011 folyamán a VSS nem tájékoztatta az ombudsmant arról, hogy ajánlása szerint járt el.

A bírőról szóló, és az államügyészségről szóló törvény 2010 végén elfogadott módosításai ellenére, amely előírja, hogy az alkotmányjogi fellebbezéseket és az (újra) meg nem választott jelöltek funkciómegszüntetési fellebbezéseit panaszokká módosulnak át, és a Legfelsőbb Igazságszolgáltatási Tanács és Állami Ügyészi Tanács állandó tagjai döntenek ezek megalapozottságáról, azaz felülvizsgálják a fenti testületek első összetételének döntéseit<sup>4</sup>. Az ombudsman VSS munkájában és néhány hibára 2010 folyamán idejében rámutatott, annak a 178 bírói tisztségre jelölt, és újra nem választott személy panasz alapján eljárva, amelyek alapján az említett hatósághoz 2010. augusztus 3-án, 17-32/10 szám alatt ajánlást küldött. Sajnos, az ombudsman még másfél év után sem kapott tájékoztatást a VSS-től az ajánlással kapcsolatos nyilatkozatáról vagy álláspontjáról, továbbá, a VSS összetételében a bírák nem képeznek többséget, ahogyan azt az Alkotmány előírja.

A VSS állandó összetételének megválasztása után kezdetét vette a az általános bíróválasztási folyamat felülvizsgálata, hiszen azt kezdettől fogva számos bírálat érte a szakértők és a nyilvánosság részéről. A Szerbiai Bírák Egyesülete panasszal támadta meg a VSS tevékenységének jogszerűségét és törvényességét, mivel az, 16 plenáris ülése során csak egyszer hozott döntést teljes összetételben, vagyis folytatta tevékenységét egyik tagjának letartóztatása, egy másik tag a lemondása, valamint a korrupció-ellenes ügynökség azon jogerős megállapítása után, hogy egy harmadik tagja esetében az érdekellentét van szó. Az ombudsman rámutatott arra is, hogy a VSS az felülvizsgálati folyamat során a döntéshozatalhoz szükséges legalább hat szavazati többség nélkül maradt (kivéve, ha az első összetétel tagjai nem a korábbi határozatok

szabályosságáról döntenek, ami a tisztességes eljáráshoz való jog megsértését jelenti), valamint, hogy a VSS-ben már a bírák nem rendelkeznek többséggel, ahogyan azt az alkotmány előírja. Az is jogellenes, hogy a Tanács azon üléséről, amelyen bizottságainak döntéseit vitatja meg, valamint a panaszok megalapozottságáról hoz végleges döntést, kizárták a nyilvánosságot, valamint magukat a bírói tisztségre jelöltek is, valamint a Tanács továbbra sem tartotta be a közérdekű információkhoz és a személyes adatok védelméhez való jog védőjének meghagyásait.

Az ombudsman megállapította, hogy a VSS kifogásokkal kapcsolatos döntése ellen hatékony jogorvoslat létezik - az Alkotmánybírósághoz való fellebbezés, amely rendelkezésére áll az összes jelöltnek, akinek fellebbezését elutasították áll, továbbá, hogy a VSS munkájára vonatkozó kifogások elsősorban általános jellegűek, és annak összetételével, legitimitásával és jogszerűségével kapcsolatosak. Az ombudsman, abból a jogából kiindulva, hogy a hatáskörébe tartozó területekkel kapcsolatos kérdésekben jószolgálati, közvetítői és tanácsadói és ezzel megelőző tevékenységet lásson el<sup>109</sup> az igazgatási szervek tevékenységének javítása céljából<sup>110</sup>, az ombudsman 2012. január 11-én, 19-3635/11-es szám alatt eljuttatta véleményét a VSS-hez, amelynek tartalmáról tájékoztatta a köztársasági parlamentet és a nyilvánosságot is, idejében foglaljon álláspontot azokkal a kérdésekkel kapcsolatban, amelyekre a vélemény vonatkozik, illetve, hogy idejében megtegye a joghatósága alá tartozó javasolt és egyéb intézkedéseket ezek megoldására.

A Vélemény az ombudsman azon álláspontját fejezi ki, hogy a VSS hosszú ideje oly módon tevékenykedik, amely komoly kétségeket ébreszt e szerv tevékenysége jogszerűsége és a szabályszerűsége, illetve e hatóság tevékenysége legitimitását illetően, azzal, hogy összetételében nem szavatolja, hogy a bírák képviselő többségben legyenek; azzal, hogy a VSS első összetételének tagjai, akik részt vettek az első összetétel döntéshozatalában, részt vegyenek az ellenőrzési eljárás valamennyi szakaszában, és egyikük még a szavazásban is; azzal, hogy a VSS, bizottságainak javaslati megvitatása során nem működik nyilvánosan, ami ellentétes a kifejezett jogszabályi rendelkezéssel; azzal, hogy a jelölteknek az ellenőrzés minden esetében teszi lehetővé az információhoz való egyforma hozzáférést, amelyre az eljárásban résztvevőknek joga van.

Ezért az ombudsman úgy ítélte meg, hogy a jelöltek jogainak és érdekeinek helyes és jogszerű gyakorlása érdekében, valamint a VSS fenntartása autoritásának és tevékenységének legitimitása megőrzése céljából, valamint Szerbia polgárai érdekében a VSS-nek meg kell szűnnie működni jelenlegi összetételében, továbbá joghatóságán belül sürgősen meg kellene tennie minden szükséges intézkedést és tevékenységet annak érdekében, hogy összetételét összhangba hozza az Alkotmány és a törvény rendelkezéseivel, munkáját teljes összetételben folytassa, és helyezze hatályon kívül azokat a döntéseket, amelyeket azóta hozott, amióta az állandó bírák nem rendelkeznek többséggel ebben a testületben, illetve, az e döntésekre benyújtott esetleges fellebbezésekben való eljárása során ismerje el a fellebbezés megalapozottságát.

---

<sup>109</sup> A Polgári jogvédőről szóló törvény 24. szakaszának 2. bekezdése („Az SZK Hivatalos Közlönye”, 79/2005 és 54/2007 szám)

<sup>110</sup> Az Igazságszolgáltatási Nagytanács azon szervek és szervezetek körébe tartozik, amelyeket A Polgári jogvédőről szóló törvény (1. szakasza), az áttekinthetőség kedvéért, ám pontatlanul, "igazgatási szervekként" említ.

Az ombudsman hangsúlyozta továbbá, hogy a bírák, bíróságok és a VSS is a polgárok jogainak érvényesítése, a tisztességes eljáráshoz és az igazságszolgáltatáshoz való tényleges hozzáférés jogának érvényesítése miatt léteznek, és ennek egyik előfeltétele annak a hatóságnak a jogszerű és megfelelő működtetése, amely az alkotmány szerint a bíróságok és bírák a függetlenséget és autonómiáját biztosítja és garantálja.

### *A bírósági foglalkoztatottak munkából eredő jogainak megsértése*

Újdonságot jelent, a szerbiai igazságügyi szervekben foglalkoztatottak szakszervezetének panaszja, amely az Igazságügyi Minisztérium és az igazságszolgáltatási szervek munkájában meglévő hiányosságokra mutat rá. Ennek állításai szerint van néhány meghatározott időre helyettesítőként alkalmazott személy a bíróságokon, (a csak egy évre szóló, meghatározott időtartamra szóló munkaviszonyra vonatkozó törvény rendelkezéseivel összhangban), akik hosszabb időn át, gyakran tíz évnél is tovább meghatározott időtartamú foglalkoztatottak státuszában maradnak, azzal, hogy a jogszabályban megállapított határidő leteltét követően egy bizonyos időre megszakítják a velük kötött szerződést, ám ebben az időszakban az említett személyek továbbra is dolgoznak, ám bért nem kapnak. Sőt, egyesek közülük bírósági eljárási jegyzőkönyvet vezetnek és írnak alá, aminek bizonyos jogi következményei is lehetnek, hiszen megkérdőjelezhetik ezeknek az eljárások lefolytatásának a jogszerűségét és szabályszerűségét. A fenti panasz állításainak ellenőrzése során az Igazságügyi Minisztérium arról tájékoztatta az ombudsmant, hogy ismeretében van a fenti állapotoknak, és azok okainak is.

### *A 2011-ben elért eredmények*

A beszámolási időszakban, javult az ombudsman és az Igazságügyi Minisztérium viszonya, oly módon, hogy az mindinkább együttműködéssé alakul át. Ily módon sokkal könnyebb tájékoztatást kapni a polgárok által benyújtott panaszok és petíciók kezeléséről, és ez általában közvetlen telefonos kapcsolat útján történik, a megfelelő dokumentáció betérjesztésével. Megállapítást nyert, hogy a minisztérium bírósági és fellebbviteli hatóságok felügyeletét ellátó szakosztályán bármikor megbízható módon meg lehetett állapítani, hogy ki és mikor fordult írásban a Minisztériumhoz, illetve, hogy az milyen módon járt el a polgárok panaszainak ügyében.

A legfontosabb eredmény természetesen az a tény, hogy az Igazságügyi Minisztérium, miután elfogadta az ombudsman említett ajánlásait, megtette a megfelelő intézkedéseket, annak érdekében, hogy fejlesszék a minisztériumhoz forduló állampolgárok panaszainak rendszeres nyilvántartási eljárását.

### *2.6.8. Külügy*

Az eddigi tevékenység során nem került sor számos panaszra a Külügyminisztérium tevékenységével kapcsolatban. A polgárok leggyakoribb panaszainak oka a jó igazgatás elvének megsértése, amelynek következménye a jogok másodlagos megsértése - vagyis az egyetemes jogok, a kisebbségi jogok megsértése, továbbá a gyermekek jogainak megsértése stb.

**POVREDA PRAVA NA POPIS LICA NA RADU U DIPLOMATSKIM MISIJAMA  
A DIPLOMÁCIAI MISSZIÓKBAN DOLGOZÓ SZEMÉLYEK ÖSSZEÍRÁSÁRA  
VALÓ JOG MEGSÉRTÉSE**

Példa: A Polgári jogvédőhöz egy szerb állampolgártól érkezett panasz, aki egy nemzetközi szervezet külföldi szerbiai missziójának vezetője. A panaszt azon tény miatt nyújtotta be, hogy a Külügyminisztériumnak a 2011-es népszámlálás végrehajtására vonatkozó utasítása megakadályozta a hatályos jogszabályok végrehajtását, illetve lehetetlenné tette azon szerb állampolgárok összeírását, akik a nemzetközi szervezetek diplomáciai képviselőiben dolgoznak, és oda nem a Szerb Köztársaság küldte őket munkavégzésre.

Az ombudsman megállapította, hogy a Külügyminisztérium diplomáciai és konzuli képviselőkhez címzett meglévő utasításai, amelynek alapján a 2011-es népszámlálás során csak azokat állampolgárokat kell összeírni, akiket a Szerb Köztársaság irányított a nemzetközi szervezetek, diplomáciai testületeibe, és nem az ezekben dolgozó azon állampolgárokat is, akiket nem Szerbia irányított oda munkára, olyan hiányosságokat képez, amelyek megsértik számos polgár jogát. Az ombudsman a panasz sürgősségével összhangban alapján járt el - közvetlen kapcsolatba lépve a Külügyminisztérium főtitkárával, és javasolta, hogy a minisztérium küszöbölje ki a fenti hiányosságot.

A Külügyminisztérium elfogadta az ajánlást, és új utasítást küldött a diplomáciai és konzuli képviselőknek, amelynek alapján a népszámlálás a Szerb Köztársaság minden polgárára vonatkozik, azokra is, akiket külföldi munkavégzésre irányítottak, és azokra is, akiket nem.

### ***A 2011-ben elért eredmények***

A beszámolási időszakban a Külügyminisztériummal olyan kapcsolat alakult ki, amely alapján megalapozottan elvárható a polgárok panaszainak hatékony megoldása, mivel a Külügyminisztérium azonnal erőfeszítéseket tett arra, hogy a lehető legrövidebb idő alatt kiküszöbölje azokat a hiányosságokat, amelyekre az ombudsman rámutatott.

### ***2.6.9. Honvédelem***

A jelentési időszak alatt, a polgároknak a Honvédelmi Minisztérium munkájával kapcsolatos elégedetlenség számos panasz benyújtásában nyilvánult meg, amelyek egyrészt a szerb hadsereg aktív tagjai jogainak megsértéséről tanúskodnak, másrészt, pedig a katonai nyugdíjak élvezői jogainak megsértéséről. Az első csoport elégedetlensége azokra a szabálytalanságokra vonatkozik, amelyek a Szerb Katonáság aktív tagjai jogi helyzetének meghatározásával kapcsolatosak, míg a másik csoport elégedetlenségének okát azok a hiányosságok okozzák, amelyek nem teszik lehetővé a törvényben és törvényi előírásokban előírt összegű nyugdíjhoz való jog érvényesítését.

### *A hivatalos beszélgetésre való jog érvényesítésének lehetetlensége*

*Példa:* A panasztevő azzal a panasszal kereste meg az ombudsmant, számára nem tették lehetővé a felettes tiszttel való hivatalos beszélgetést oly módon, ahogyan azt a Szerb Katonáság Szolgálati Szabályzata előírja, annak ellenére, hogy többször is ilyen kérelmet nyújtott be, továbbá ezekre választ sem kapott. Ugyanakkor, a panasz jelezi, hogy a Szerb Katonáság Szolgálati Szabályzata nem lát elja elő jogi eszközök alkalmazásának lehetősége arra az esetre, ha a hivatalos beszélgetési kérelemmel kapcsolatban nem járnak el.

A Honvédelmi Minisztérium munkája törvényességének és szabályszerűségének ellenőrzési eljárása során a szerb hadsereg vezérkara tájékoztatta az ombudsmant, hogy megvitatásra kerültek a panaszban foglaltak, valamint, hogy folyamatban van a Szerb Katonáság Szolgálati Szabályzatának módosítása, továbbá, hogy lépéseket fog tenni annak érdekében, hogy a szabályzatot oly módon fejlessék tovább, amely elő fogja segíteni a katonaság tagjainak hivatalos beszélgetésre való jogának gyakorlását. Ezt követően az ombudsmant tájékoztatták, hogy a panasszal kapcsolatos vitatott körülmények megoldása érdekében hivatalos beszélgetés zajlott le a panasztevővel, amelyen még öt másik tiszt is részt vett, akinek jelenléte a parancsnoklási lánc miatt volt szükséges.

### *Amennyiben a hatóság nem jár el saját jogerős és végrehajtható döntései értelmében*

Az Ombudsmanhoz számos, katonai nyugdíjat élvező, állampolgár panasza érkezett, kiemelve, hogy a katonai biztosítottak Honvédelmi Minisztérium keretében működő társadalombiztosítási alapja nem tartotta járt el a nyugdíjak 2004. augusztus 1-jétől 2007. november 30-áig terjedő időszakára vonatkozó összehangolásáról szóló saját döntéseiben foglaltak szerint. A panaszok azon állításai kapcsán, hogy az említett döntések teljes négy éve nem kerülnek érvényesítésre, valamint, a katonai nyugdíjat élvező személyek jogait a bíróság előtt indított eljárásban érvényesítik, az ombudsman ellenőrzési eljárást indított az említett szervezet munkája szabályosságának és jogszerűségének megállapítására.

*A panasztevők által benyújtott bizonyítékok alapján az ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy a katonai nyugdíjat élvezők anyagi kár megtérítésére való jogosulásáról, törvényes eljárás keretében, az illetékes bíróság döntött, elfogadva a katonai nyugdíjasok perköveteléseit, ezzel egyidejűleg pedig meghatározta, hogy a Katonai Biztosítottak Társadalombiztosítási Alapja köteles kifizetni a panasztevőknek azt az összeget, amennyivel a 2004 augusztusa és 2007 novembere között terjedő időszakra járónál kevesebbet fizetett ki nekik.*

*Az ítéletekbe való betekintést követően a Polgári jogvédő megállapította, hogy a Katonai Biztosítottak Társadalombiztosítási Alapja a bírósági tárgyalások során a ki nem fizetett nyugdíjak igazolására azt a tényt hozta fel, hogy a Katonai Társadalombiztosítási Alap nem hathatott oda, hogy hagyják jóvá az összehangolt nyugdíjak kifizetéséhez szükséges eszközöket, mivel ezeket a Szerb Köztársaság költségvetéséből fedezik, amelyet a Pénzügyminisztérium megkérdőjelezett.*

A fentiek alapján az Ombudsman ajánlást küldött a Honvédelmi Minisztérium Emberi Erőforrások Osztályához, a hagyomány- és standard-, valamint veteránügyi főosztályához, továbbá a Katonai Biztosítottak Társadalombiztosítási Alapjához, hogy haladéktalanul hajtsa végre azokat a határozatokat, amelyek a nyugdíjak 2004. augusztus 1-jétől 2007. november 30-áig terjedő időszakára vonatkozó összehangolására vonatkoznak, és fizesse ki azt a különbözetet, amennyivel az összehangolásról szóló határozatban foglaltnál havonta kevesebbet fizetett ki a katonai nyugdíjasoknak.

Az ajánlásokat követően az említett hatóság tájékoztatta az ombudsmant, hogy nem vitatja el a panasz megalapozottságát, ám pénzhiány miatt nem tudja kifizetni a katonai nyugdíjasoknak járó összeget. A levél kifejti továbbá, hogy a Katonai Biztosítottak Társadalombiztosítási Alapjának szakszolgálata a kérdés megoldása céljából törvény- és szabályzattervezetet készített elő, amelyek elő fogják írni, hogy milyen módon történjen a katonai nyugdíjasoknak való tartozás rendezése.

Az ombudsman továbbra is figyelemmel kísérte azt, hogy a Honvédelmi Minisztérium mennyire ügyel arra, hogy a katonai nyugdíjasok érvényesíthessék a nekik járó nyugdíj kifizetésére való jogukat. Rendelkezésre álló információk alapján az ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy a Szerb Köztársaság Kormánya törvényjavaslatot terjesztett a Parlament elé, amelyben a felhalmozott és a katonai nyugdíjasoknak ki nem fizetett kötelezettségeket alakítsák át a Szerb Köztársaság államadósságává, azzal a javaslattal, hogy ezt a törvényt sürgősségi eljárással fogadja el.

#### ***A polgárokkal ugyanabban a helyzetben való következetlen és nem egyenlő bánásmód***

A Polgári jogvédő számos panaszt kapott a Honvédelmi Minisztérium Emberi Erőforrások Osztályának, a hagyomány- és standard-, valamint veteránügyi főosztályának, továbbá a Katonai Biztosítottak Társadalombiztosítási Alapjának tevékenységével kapcsolatban a katonai nyugdíjasoktól, amelyben rámutatnak azokra a hiányosságokra, amelyek arra irányuló tevékenységükben merülnek fel, hogy *a 2008 januárjában kiadott, a nyugdíjak, az általános pontérték és a pénzbeli kompenzáció rendkívüli összehangolására vonatkozó végzés* alapján beadott kérelmeket elbírálják, mivel ugyanolyan jogi és ténybeli helyzetben másképpen jártak el.

Az ombudsman, úgy értékelve, hogy ily módon számos polgár jogai sérülnek, a fenti szerv tevékenysége szabályosságának és jogszerűségének megállapítására.

Az eljárás során az ombudsmant *tájékoztatták, hogy a* Katonai Biztosítottak Társadalombiztosítási Alapja, az Alap Igazgatói Bizottságának a döntése alapján, 6,97 százalékkal összehangolta a katonai nyugdíjakat 2008. április 1-jétől kezdődően, valamint 14,13 százalékkal 2008. október 1-jétől kezdődően, amennyivel a Köztársasági Nyugdíj és Rokkantbiztosítási Alap (PIO) is összehangolta a nála nyugdíjra jogosultak nyugdíjának szintjét; *arról, hogy a* 11,06 százalékos nyugdíj-összehangolás a Köztársasági PIO-ban jogukat érvényesítőkre vonatkozik; hogy a katonanyugdíjasok abban az időszakban nem tartoztak a Köztársasági PIO rendszerébe, ezért nem jogosultak a fent említett *Határozat* alapján végrehajtott nyugdíj-összehangolásra.

*A hozzá eljuttatott ítéletbe való betekintést követően az ombudsman arra a következtetésre jutott, hogy a bíróságok a elismerték a felperesek állításait, és jogerős, illetve végrehajtható ítéletekkel határozták meg a Katonai Biztosítottak Társadalombiztosítási Alapjának azon kötelezettségét, hogy megtérítse azt a kárt, amely a 2008. január 1-jétől kezdődő időszakban havonta kevesebbet fizetett ki az összehangolt nyugdíj összegénél.*

*Tekintetbe véve azokat a törvényi és szabályozási rendelkezéseket, amelyek a katonai nyugdíjasok nyugdíjának összehangolására irányuló jogát rendezik, valamint azt a tényt, hogy a PIO Alap Határozata általános jellegű, és minden nyugdíjasra vonatkozik, az ombudsman ajánlást intézett a Katonai Biztosítottak Társadalombiztosítási Alapjához, hogy azoknak a katonai nyugdíjasoknak, akiknek a benyújtott követelésekkel kapcsolatban nem kézbesített írásos határozatot, azok számára állítsa össze és juttassa el írásos indoklást, valamint hogy a törvényi lehetőségek keretében vizsgálja felül saját határozatait, és ezeket hangolja össze az említett Határozattal. Az ombudsman rámutatott a meghozott határozatok felülvizsgálásának szükségességére is, különös tekintettel arra, hogy bírósági ítéletek arra kötelezik a Katonai Biztosítottak Társadalombiztosítási Alapját, hogy fizesse ki azoknak a katonai nyugdíjasoknak azt az összeget, amennyivel a szükségesnél kevesebbet fizetett ki nekik, akik erre bírósági úton szereztek jogot, eközben azok a katonai nyugdíjasok, akik nem fordultak bírósághoz, ezzel egyenlőtlen helyzetbe kerülnek, , mivel annak ellenére, hogy ugyanazon jogi és ténybeli helyzetben vannak, nem teszik lehetővé számukra az összehangolt nyugdíj teljes összegének kifizetését. A Minisztérium ez ideig nem járt el az ajánlásnak megfelelően.*

*A szolgálati idő egy részére vonatkozó járulék elszámolására és befizetésére irányuló nem hatékony eljárás és a végrehajtás elmaradása*

*Példa:* A panasztevő kifejtette, hogy egy meghatározott időszakban civilként a fegyveres erők kötelékében irányították külföldi munkára. Miután technológiai feleslegnek nyilvánították, a Köztársasági Nyugdíj- és Rokkantbiztosítási Alap kirendeltségében ellenőrizte a befizetéseket, és megállapította, hogy az említett időszakra nem fizetették be számára a nyugdíj- és rokkantsági biztosítási járulékot, valamint, hogy ugyanerre az időszakra a szolgálati idejét sem jegyezték be. A Honvédelmi Minisztérium azt követően sem tett lépéseket követelésével kapcsolatban, hogy több alkalommal is követeléssel fordult hozzá.

A fenti panasszal kapcsolatban az ombudsman eljárást indított a Honvédelmi Minisztérium tevékenysége jogszerűségének és szabályszerűségének ellenőrzésére, amely viszonylag hosszú ideig tartott, mivel ez a szerv igen hosszú ideig nem válaszolt az ombudsman többszöri sürgetése ellenére. Ombudsmant csak a Szerb Katonaszág Vezérkarának levele tájékoztatta arról, a mulasztás oka annak a minisztériumi szolgálatnak a meghatározása, amelynek a feladatai közé tartozik a járulékfizetés, majd azt követően a szükséges adatok kiadása, továbbá, hogy intézkedés történt a mulasztás elhárítására. Tekintettel arra, hogy az említett hatóság még ezt követően, azaz több mint két és fél évvel a panasz benyújtását követően sem tett intézkedéseket a mulasztás helyrehozására, ez az eljárás késleltetését és a panasztevő jogainak megvonását eredményezte.

A Honvédelmi Minisztériumhoz ajánlást intéztek, hogy, a saját belső szervezete keretében, azonosítsa azt a szervezeti egységet, amely annak a szolgálatnak az elszámolásáért és az azzal kapcsolatos járulék fizetéséért felelős, amelyet a polgárok a külföldön végzett munka alatt valósítanak meg, és tegyen meg minden szükséges intézkedést annak érdekében, hogy az illetékes szervezeti egység haladéktalanul kiszámítsa és befizesse a hiányzó járulékot, valamint kiadja a szükséges nyomtatványokat, hogy panasztevő a rendezhesse külföldi munkán töltött szolgálatai évei bejegyzése kérdését. Az ombudsman rámutatott arra is, hogy a Honvédelmi Minisztérium köteles bocsánatot kérni a panasztevő a késedelmes eljárásért.

Az ajánlásokat követően a Honvédelmi Minisztérium tájékoztatta az ombudsmant, hogy a Honvédelmi Minisztérium és a Szerb Katonaszág illetékes szervei a PIO Alappal való együttműködésben elhárította a szabálytalanságokat, elvégezte a számításokat és előkészítette a szükséges formanyomtatványokat (M-4) azzal a járulékkal kapcsolatban, amely a vitatott időszakra vonatkozó nyugdíj-és rokkantsági biztosítást öleli fel és erről tájékoztatta a panasztevőt.

**A 2011-ben elért eredmények:**

Javult az ombudsman és a Honvédelmi Minisztérium viszonya, mégpedig nem csupán annak a ténynek köszönhetően, hogy a legtöbb esetben a Minisztérium nem vitatta a kifogás megalapozottságát, és tájékoztatta a Polgári jogvédőt arról, elhárította a hatóság munkája során felmerült hiányosságokat, hanem azért is, mert sok esetben felismerte a problémát, amelyre az ombudsman rámutatott, valamint tájékoztatta arról, hogy milyen intézkedéseket és tevékenységeket tervez annak érdekében, hogy javítsa a közigazgatást, valamint teret biztosítson az emberi jogok és szabadságok érvényesítéséhez.

## **2.6.10. Várostervezés, építés- és földhasználat, természeti katasztrófák és visszaszármaztatás**

### **I. Ingatlanok katasztere**

A korábbi évekhez hasonlóan az ombudsman 2011-ben több panaszt kapott Köztársasági Geodéziai Intézet keretében működő ingatlankataszter tevékenységével kapcsolatban. Újdonságot a Környezetvédelmi, Bányászati és Területrendezési Minisztérium munkájával kapcsolatban beérkezett panaszok jelentenek, amely 2010. január 1-jétől jogosult eljárni azoknak a fellebbezéseknek az ügyében, amelyeket az ingatlankataszter illetékes szolgálatainak elsőfokú döntése ellen nyújtottak be.

Az ingatlankataszter munkájával kapcsolatos panaszok esetében - és ez a probléma más közigazgatási szervek a gyakorlatában is felmerül -, az vonta magára a figyelmet, hogy az ingatlankataszter illetékes szolgálatai a telekkönyvben levő adatok alapján kiadandó birtoklevél-átirat kiadására polgárok által benyújtott kérelemre a hatóság nem bocsátja ki a kért átíratot, és nem hoz erről megfelelő adminisztratív aktus, annak ellenére, hogy a pozitív szabályozás szerint az állami hatóságoknak kötelességük, hogy a polgárok olyan által benyújtott minden olyan folyamodványra, amely kérelmet tartalmaz, közigazgatási határozatot, illetve végzést vagy határozatot hozni, amely jogorvoslati utasítást is tartalmaz. Ily módon akadályozza a polgárok jogát, hogy fellebbezzenek, illetve, hogy annak a határozatnak az ellenőrzését vagy felülvizsgálatát kezdeményezzék, amellyel esetleg nem elégedettek, habár a polgároknak ezt az alapvető jogát az alkotmány garantálja.

### **Késedelmes eljárás**

A késedelmes eljárás alatt az ingatlankataszter illetékes szervezeti egységeinek, valamint a Környezetvédelmi, Bányászati és Területrendezési Minisztériumnak a polgárok ingatlannal kapcsolatos kérelmeire nem időben történő döntésmeghozatalát értjük.

**1.Példa:** Panasztevő azt kifogásolta, hogy az ingatlankataszter szolgálata késedelemmel döntött a másodfokú ítélettel kapcsolatban, illetve, nem meghatározott időn belül döntött az I. fokú eljárás megismétléséről. A szolgálat tevékenységének jogszerűsége és szabályszerűsége ellenőrzésére indított eljárást követően a szolgálat, a fellebbviteli döntés észrevételeivel összhangban, új döntést hozott, és ennek fénymásolatát, a panasztevőnek való kézbesítésről szóló bizonylattal együtt mellékelte az ombudsmanhoz intézett nyilatkozathoz.

**2. Példa:** A panasztevő azzal fordult az ombudsmanhoz, hogy habár idejében fellebbezett az ingatlankataszter szolgálatának határozatára, és annak ellenére már régen letelt a határidő a fellebbezésről szóló határozat meghozatalára, valamint a számos szóbeli emlékeztetés ellenére, a Környezetvédelmi, Bányászati és Területrendezési Minisztérium még mindig nem hozta meg a másodfokú határozatot.

A panasszal kapcsolatos eljárás megkezdését követően a Minisztérium tájékoztatta az ombudsmant, hogy meghozta a panasztevő fellebbezésével kapcsolatos döntést, amelynek értelmében a fellebbezést megalapozatlanként elvetette.

### *Soron kívüli eljárás díjfizetés ellenében*

**Példa :** Számos panasz alapján megállapítást nyert, hogy az ingatlankataszter illetékes szolgálatai, általában nem járnak el a polgárok kérelmeiben a törvényben előírt határidőn belül. És habár tevékenységükben még nem naprakészek, az illetékes hatóságok a polgárok olyan, prioritást követelő kérelmeiben járnak el, amelyekre 100 százalékkal nagyobb illetéket fizettek be annál, amennyit a Köztársasági Geodéziai Intézet rendeletének 8. szakasza előírányoz az adathasználat díjaként, és ez oda vezet, hogy a szolgálat még nagyobb késéssel jár el azoknak a kérelmeknek az esetében, amelyekre nem ilyen illetéket fizetnek be.

Figyelembe véve, hogy ily módon számos polgár jogai sérülnek, az ombudsman ajánlást intézett a Köztársasági Geodéziai Intézet Újvidéki ingatlankataszteréhez, amelyben azt követeli, hogy az késedelem nélkül, a törvényben előírt határidőig járjon el a polgárok követeléseiben, valamint, hogy soron kívül csak azt követően járhat el, miután tevékenysége naprakésszé válik, vagyis amikor minden kérelemmel kapcsolatban beadási sorrend szerint, az előírt határidőben járt el.

Az ombudsmant úgy tájékoztatták, hogy a Szolgálat csak abban az esetben fizettet megnövelt díjat, ha azt az ügyfél kifejezetten követeli, valamint csakis abban az esetben, amikor a kérelemnek a benyújtást követő öt napon belül eleget tud tenni. Ugyanakkor azt hangsúlyozta, hogy kötelessége teljesíteni a rendelet fenti rendelkezését, ezért nem utasíthatja el a megnövelt illetékű kérelem végrehajtását, ha ilyen kérelem érkezik be hozzá. A nem naprakész ügyintézés problémájának megoldása érdekében pedig szervezési módosításokra került sor, oly módon, hogy a szolgálatot két részre osztották, amelyeknek területi illetékessége különbözik.

### *Eljárás indítása régen elhunyt személy kérelmére*

Az ombudsmanhoz intézett egyes polgári panaszok rámutatnak annak lehetőségére, hogy az illetékes hivatalnokok visszaélnek meghatalmazásukkal.

## *A felelős hivatalos személy mulasztásából eredő hiba kijavítására beterjesztett követeléssel kapcsolatos nem helyénvaló eljárás*

**1. Példa:** Az ombudsmanhoz panasz érkezett, amely azt jelzi, hogy az ingatlankataszter szolgálata azt követelte a panasztevőtől, hogy nyújtson be kérelmet, és fizessen illetéket azért, hogy a hivatalos nyilvántartásban korrigálják a személy nevében történt elírást, amelyre saját hibája nélkül került sor. Úgy ítélve meg, hogy az ilyen eljárás helytelen, a panasztevő kérte, hogy illetékfizetés nélkül javítsák ki a hibát, ám kérését elutasították, emellett a szolgálat vezetője igen illetlenül viselkedett vele szemben és ezzel megalázta. Mivel nem volt más választása, kérelmet nyújtott be a hibák kijavítására, és kifizetette az illeték összegét, azután pedig panaszt intézett az ombudsmanhoz.

A megállapított tények és körülmények alapján az ombudsman ajánlással fordult a Köztársasági Geodéziai Intézet ingatlankataszteri szolgálatához, amelyben azt felkéri, törekedjék, hogy munkája során ne kövessen el mulasztásokat, ám ha ez mégis előfordul, akkor azt javítsa ki a leghatékonyabb módon, és kérjen elnézést ezért a polgároktól, mégpedig azoknak lehető legkisebb bevonásával. Rámutatott továbbá a szolgálat azon kötelezettségére, hogy intézkedéseket tegyen annak érdekében, hogy a panasztevő, valamint minden más személy, aki a fentivel megegyező jogi és ténytörvényes helyzetbe kerül, szükséges intézkedéseket a panasztevő, valamint a többi állampolgár, akik éppen ugyanolyan jogi és ténybeli helyzetbe kerül, a befizetett összeget visszafizeti a sértett félnek közvetlenül a hatóság hivatali helyiségében vagy az ügyfél folyószámlájára. Az ajánlásban foglaltak végrehajtásának határideje még nem járt le.

## **A KOLUBARA BM LAZAREVAC - AJÁNLÁSOK**

### ***Az illegális épületek kisajátítási ajánlása***

Szem előtt tartva, hogy a "Kolubara" Bányászati Medence külszíni fejtésterületének környéke nem urbánus falusi terület, amelyen kevés épület rendelkezik építési és használati engedéllyel, a Szerb Köztársaság Kormánya 2009. december 17-én kelt, 465-8001/2009-3 iktatószám alatti 5. sz. határozata hozzájárul ahhoz, hogy lehetővé váljék mindazoknak az objektumoknak a kisajátítása, amelyeket a 2007. január 15-én készült ortofotó felvételen regisztrálásra került, függetlenül attól, hogy bejegyezték-e őket az ingatlan-, és az ingatlanokra való jogról szóló nyilvántartásba, ha a kisajátítást a Szerb Köztársaság 2015-ig terjedő energetikai fejlesztési stratégiájának valóra váltása azt szükségessé teszi.

Ugyanakkor a fenti határozat 3. szakaszának alkalmazása alapján a kisajátítási eljárás nem indítható meg azoknak az épületeknek az esetében, amelyekkel kapcsolatban korábban, eltávolításuk érdekében, ellenőrzési eljárás indult. Ennek következtében az e területen élő polgárok egyenlőtlen bánásmódban részesülnek, néhányuknak ledöntötték a 2007. január 15-én készült ortofotó felvételen kétségbevonhatatlanul regisztrált épületét, míg mások épületeit kártérítés ellenében kisajátították.

Mivel az ellenőrzési eljárás indítása a "Kolubara" Bányászati Medence PD döntésétől függött, annak érdekében, hogy a polgárok egyenlő bánásmódra és a jogbiztonságra való joga érvényesülhessen, az ombudsman, 2011. március 23-án azzal az ajánlással fordult a Lazarevac önkormányzat vezetéséhez, hogy a kisajátítás jogáról való döntés meghatározó körülményének annak kellene lennie, hogy egy adott objektumot regisztrált-e az ortofotó felvétel, nem az, hogy a vizsgálati eljárás indult-e az épülettel kapcsolatban.

Tekintettel arra, hogy a kormány, az említett határozat meghozatalával kilépett a kisajátítási területet rendező előírások keretéből, a kisajátítás végrehajtása nem alapulhat a kisajátítás kedvezményezettjeinek diszkrecionális döntési jogára, hanem lehetővé kell tenni valamennyi ugyanazon vagy hasonló a helyzetben levő polgár tisztességes, egyenlő és pártatlan kezelését.

Figyelembe véve, hogy ezen a területen továbbra is a szelektív módon történik az engedély nélkül épített épületek kisajátítása és lebontása, ami értelmetlenné teszi határozat 1. pontját, a Kormánynak intézkedéseket kell hoznia saját hatáskörén belül, annak érdekében, hogy tisztázza a meglévő és az esetleges jövőbeni vitás helyzeteket.

Ebben a tekintetben a Kormánytól a Polgári jogvédő azt fogja követelni, hogy a határozat 3. szakasza értelmében, pontosítsa, hogy lehetővé kell-e tenni azoknak az épületeknek a kisajátítását, amelyek esetében lerombolásuk érdekében ellenőrzési eljárás indult, és amelyeket a 2007. január 15-én készült ortofotó felvétel regisztrálta azok megsemmisülését, és akit regisztrált az ortofotó kép a 2007. évben.

### *A Vreoci helyi temető áttelepítésével kapcsolatos ajánlás*

Az ombudsman 2011. március 23-án azzal az ajánlással fordult Lazarevac városi bizottságához, hogy ez a hatóság, valamint a "Kolubara" BM Lazarevac Kft, a kisajátítás élvezője, a helyi temető és egész Vreoci falu áthelyezését olyan módon hajtsa végre, hogy alapvetően és átfogóan megoldja azokat a problémákat, amelyekkel az emberek a folyamatosan bővülő külszíni szénbányászati terület miatt szembesülnek. Ebben az értelemben sírhasználati joggal rendelkező polgárokkal megállapodásra kell jutni, arról, hogy hogyan oldhatóak meg azok a problémák, amelyek hozzátartozóik földi maradványainak áthelyezését és a temető áttelepítését kísérik.

A Lazarevac városi község vezetésének az ombudsman azt javasolta, hogy a temető és a teljes település áthelyezésre nem kell kizárólag a meghatározott közérdek végrehajtásán keresztül tekinteni, hanem minden alkalommal gondot kell fordítani arra, hogy a közérdek megvalósítása nem mehet az Alkotmány és törvények által garantált állampolgári jogok rovására. A probléma megoldása során az érintettek hozzájárulására kell törekedniük, szem előtt tartva, hogy egyetlen megoldás nem lehet elég jó, ha azt a polgárok hozzájárulása nélkül hozzák meg, akiknek a garantált emberi jogokra az vonatkozik.

Az ombudsman által kapott információk szerint, a Szerb Köztársaság Közigazgatási Bíróság, kragujevaci tagozata, 2011. augusztus 4-én hozott, I-1 U. 8047/10 (2009) szám alatti ítéletével hatályon kívül helyezte a Szerb Köztársaság Kormánya 2009. február 19-én kelt 05-ös, 465-865/2009 iktatószámú végzését, amelyet meghatározta, hogy mit kell közérdekként szem előtt tartani a kisajátítás, illetve az ingatlanok igazgatási áttelepítése esetében a D-mező külszíni szénfejtő további hasznosítása érdekében, a Vreoci falun keresztül vezető infrastruktúra-folyosó

kiépítése, és a "Déli-mező" külszíni szénbánya meg megnyitása és kiaknázása érdekében, a végzésben említett jogi aktusokkal összhangban.

Figyelembe véve a fenti tény, az ombudsman javasolta a belgrádi Lazarevac város önkormányzati vezetésnek, és a Szerb Köztársaság Közigazgatási Bíróságának említett ítéletével összhangban, hogy hagyja abba a döntéshozatali tevékenységet és a föld- és egyéb vagyon kisajátításával kapcsolatos más azon eljárásokkal, amelyekre a szerb kormány közérdeket meghatározó határozatának hatályon kívül helyezett döntése kiterjed.

Az ombudsman ugyanakkor jelezte, hogy amíg a kormány nem hoz megfelelő és a jog-alapú döntést a közérdekről, a további kisajátításra vonatkozó intézkedések és tevékenységek, a kisajátított földterületek birtokba vétele, valamint az exhumálás és a Vreoci helyi temető áttelepítése jogellenes cselekménynek nyilvánul, továbbá az adminisztratív eljárások, és a helyes kormányzás alapelveinek megsértését jelentik.

A polgári jogvédő 2001. szeptember 9-én tájékoztatta a nyilvánosságot a fent említett körülményekről, valamint arról a levélről, amelyet az illetékes hatósághoz intézett a kérdésben való további eljárással kapcsolatban.

A lazarevaci önkormányzat vezetője tájékoztatta az ombudsmant, hogy mihelyt tudomást szerzett a SZK Kormány határozatának hatályon kívül helyezéséről, azonnal felhagytak a Vreoci falubeli kisajátítási eljárással kapcsolatos tevékenységgel.

### ***Eredmények:***

A legtöbb esetben, miután az ombudsman kezdeményezte a munkája jogszerűségének és szabályszerűségének ellenőrzésére irányuló eljárást, a hatóság a megfelelő közigazgatási határozat meghozatalával kiküszöbölte a hiányosságokat.

## **II. TERMÉSZETI KATASZTRÓFÁK**

Annak ellenére, hogy a Szerb Köztársaság területén érvényben van a törvény a természeti katasztrófák esetén bekövetkezett károk felszámolására, és a katasztrófavédelemre rendelkezésre álló pénzeszközökről, a természeti katasztrófáknak kitett polgároknak mégis sok problémával kell szembenéznük. Mikor olyan nagy károkról van szó, amelyekre az állam és / vagy az önkormányzat elkülönített egy bizonyos segélyösszeget, az alábbi problémák merülnek fel: hiányoznak azok a szabályok, amelyek meghatározzák azokat a feltételeket, amelyek szerint a kár elhárítására rendelkezésre álló pénzeszközök elosztása, határideje, a rangsorolás történik; miután hiányzik a felhatalmazott szerv, amely a fellebbezésekről határozhat - az illetékes szerv határozatai ellen benyújtott fellebbezések (amely ahhoz a dilemmához vezet, hogy ezzel esetleg megvonásra kerül a kétszintű döntéshozatalra való jog, amely az alkotmány által garantált egyik alapvető állampolgári jog); hiányzik az a szerv, amely a természeti katasztrófa okozta károk elhárítására elkülönített pénzeszközök felhasználását ellenőrizné.

## A PANASZ INDOKOLATLAN ELVETÉSE

1. *példa*:. A panasztevő kiemelte, hogy a kárbecslési Bizottság megtekintette a földrengésben megrongálódott épületét, és felmérte a benne keletkezett anyagi kárt. A bizottság jegyzőkönyvére az állampolgár panaszt nyújtott be, amelyet azután a kraljevói városi katasztrófavédelmi egység, mint megalapozatlant, elutasított. Mivel ehhez a következtetéshez nem fűzött magyarázatot, a panasztevő írásban kért indoklást, arra a tényre hivatkozva, hogy alkotmányosan biztosított jogorvoslati joggal rendelkezik, vagy azon döntés elleni más jogorvoslati lehetőséggel, amellyel jogairól döntenek.

Az ombudsmant a városi közigazgatás tájékoztatta azon szempontokról (összesen háromról), amelyeket a városi katasztrófavédelmi egység feltételeként határozott meg a földrengés okozta károk megtérítésére való jog érvényesítésére, és ennek alapján arra a következtetésre jutottak, hogy a panasztevő nem felel meg mindezen feltételeknek, ezért kártérítési kérelme követeléseit, mint megalapozatlant, elutasítják.

A fenti információ azonban nem adott tájékoztatást arról, hogy a panasztevőnek kézbesítették-e a kraljevói városi katasztrófavédelmi egység döntésének indoklását, és arról sem, hogy a panasztevőt tájékoztatta-e arról, hogy hogyan és milyen szerv előtt védheti meg jogait, ha elégedetlen az említett döntéssel, vagy a döntés ellen fellebbezésnek helye van-e. Az panasszal kapcsolatos eljárás folyamatban van.

A kisebb kárt szenvedett polgárok egyéb problémákkal szembesülnek. Az illetékes igazságügyi és közigazgatási szervek szerint általában nem számíthatnak arra, hogy az állam részt vállaljon a természeti katasztrófák által okozott károk helyreállítási költségeinek fedezéséből<sup>111</sup>. Amikor megkapják az érintett város vagy önkormányzati ellenőrző szervtől a sérült lakóépület használatának tilalmáról szóló végzést, akkor a gyakorlatban gyakran egy rövidebb időszakban átmeneti szállást nyújtanak nekik, ezt követően tájékoztatják őket arról, hogy az önkormányzat költségvetésében nincs pénz arra, hogy megjavítsák a sérült vagy újjáépítsék a lakóépület, ezután pedig magukra maradnak.

---

<sup>111</sup> A Környezetvédelmi, Bányászati és Tértervezési Minisztérium, a polgárok panasaiban való eljárás során, annak a véleményének adott kifejezést, hogy annak ténye, hogy természeti katasztrófa következtében kár keletkezett, valamint, hogy ennek a kárnak a mértékét az illetékes bizottság felmérte, önmagában nem vonja maga után valamely állami szerv kötelezettségét a kár megtérítésére vagy elhárítására, tekintettel arra, hogy a kár előreláthatatlan körülmények között jött létre. Ilyen álláspontot képvisel a Szerb Köztársaság Legfelsőbb Bírósága is 2008. szeptember 11-én, 2241/2007 szám alatti végzésében, amelyben az áll, hogy az ún. vis major esetén, amelynek hatása előreláthatatlan volt, a felelősség valól felmentésre vonatkozó általános szabály érvényes. Abban az esetben azonban, amikor a vis major esetén nagyobb méretű kár keletkezik, amely nagyszámú személyt érint, akkor az állam közbelép és magára, valamint intézményeire vállalja át annak kötelezettségét, hogy biztosítson a károk elhárításához szükséges minden eszközt, vagy annak egy részét, mégpedig a szolidaritás elve alapján.

## FÖLDCSUSZAMLÁS

*Példa:* A panasztevő azon problémák miatt fordult az ombudsmanhoz, amelyekkel a földcsuszamlás után kell családjának szembesülnie, tekintettel arra, hogy az építésügyi ellenőr úgy döntött, hogy megtiltja a lakóház további használatát, mert az, a földcsuszamlás bekövetkezése miatt, veszélyeztetné benne élők életét és egészségét, továbbá a szomszédos épületeket és környéküket.

Röviddel az épületből való kiköltözést követően Belgrád Város Tanácsa ideiglenes szállodai elszállásolást biztosított számukra, azután pedig tájékoztatták őket, hogy a továbbiakban Grocka városi község illetékes hatóságaihoz kell fordulniuk segítségért, amelyek közül néhánytól pénzbeli támogatást kaptak, amely elegendő volt az egyévi lakbér kifizetésére. Mivel azonban tartós megoldást nem találtak, a panasztevő különböző szervekhez folyamodott. A Közigazgatási és Önkormányzati Minisztériumtól, Belgrád polgármesterétől, és a belgrádi városi önkormányzat pénzügyi titkárságától kapott válaszok Grocka város önkormányzatához irányították, mivel a fenti szervek nem jogosultak eljárni ügyükben. Ezzel egyidejűleg Belgrád városfejlesztési ügynöksége értesítette, hogy 2011. évi tevékenységi programjában nem szerepel a kérdéses területen utak és közművek építése vagy javításra, ezért ez a hatóság nem tudja a földcsuszamlásos területet rendbe hozni. A panasztevőt ezért a Gorcka városi közigazgatáshoz irányította, hogy attól kérjen pénztámogatást az említett területen végzendő munkálatokhoz.

A Ombudsman szakszolgálatára hasonló helyzetben találta magát a fenti panaszban való eljárás során, mivel Grocka Város Önkormányzatának katasztrófavédelmi központja tájékoztatta, hogy az önkormányzati költségvetési források nem állnak rendelkezésre erre a célra, ugyanakkor jelezte, hogy a város statútuma (25. szakasz, 24. bekezdés), a város egyik hatásköréül előírja, hogy védelmet biztosítson a természeti és egyéb súlyos katasztrófák esetén, valamint, megteremtése a feltételeket azok megszüntetésére vagy következményeik enyhítésére, ezért a panasztevőnek fel kell vennie a kapcsolatot az illetékes városi szolgálatokkal (nem jelölve meg pontosan, melyekkel). Ezen túlmenően, Grocka város Építőipari Közvállalatának igazgatósága illetéktelennek nyilvánította magát az eljárásban, és a panasztevő levelét Grocka katasztrófavédelmi központjához továbbította. Habár az Ombudsman szakszolgálatára vizsgálatot folytatott, mégsem tudta kideríteni, hogy a város melyik szervéhez kell fordulni a panasz eljárás lefolytatása ügyében.

A panasz ügyében való eljárás folyamatban van.

A helyzetet e téren tovább bonyolítja az a tény, hogy a szerb kormánynak és az illetékes miniszternek kötelessége részletes előírásokat kidolgozni az említett törvény végrehajtására, mégpedig annak hatálybalépését követő fél éven belül, amire, a rendelkezésre álló információk szerint, nem került sor.

Ugyanakkor az ombudsman a panasszal kapcsolatos eljárás során az illetékes hatóságok másik megközelítésével és véleményével is találkozott.

## KÉSŐ KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS

*Példa:* Panasztevő elégedetlenségét kifejezte ki a loznikai városi közigazgatás természeti katasztrófakár felbecsülésére illetékes bizottsága munkájával kapcsolatban, mégpedig azért, mert az késett a panasztevő áradások miatti mezőgazdasági területeken bekövetkezett kárára vonatkozó kártérítési követelésben való eljárással.

Az ombudsman levelének kézhezvételét követően a városi tanács jóváhagyta a pénzügyi támogatás nyújtását, így a panasztevőnek bizonyos kártérítési összeget fizettek ki, valamint 500 kg kukoricát adtak neki, annak a kárnak az enyhítésére, amelyet a Jadar folyó 2010 júniusában történt áradása során szenvedett el. A panasztevő megerősítette az ombudsmannak, hogy megkapta az említett segítséget, ezt követően a panaszeljárást felfüggesztették.

### III. VISSZASZÁRMAZTATÁS

A beszámolási időszakban megfigyelhetően egyre több panasz érkezik, amelyek arra utalnak, hogy a polgároknak számos problémájuk merül fel az elkobzott vagyon visszaszerzésére vagy a kártalanításra vonatkozó jogaik érvényesítése során.

*Példa:* A törvény a visszaszármaztatási és kárpótlási törvény 2011. október 6-án lépett hatályba. A törvény rendelkezéseinek értelmében a visszaszármaztatási hivatal 2012. február elején nyilvános felhívást tett közzé a vagyon visszaszármaztatási kérelmek benyújtására, 2011 decemberében pedig közzétette a visszaszármaztatási vagy kártérítési kérelem formanyomtatványát is (ZVIO). Az ombudsman számos panaszt kapott már, amelyben azokra a problémákra mutatnak rá, amelyek az említett törvény alkalmazása során merülnek fel.

Többségük kiemelte, hogy a Köztársasági Geodéziai Intézet és az ingatlankataszter illetékes szolgálatai megtagadják korábbi tulajdonosoktól a kataszteri parcellák azonosítására vonatkozó, a régi és az új felmérésre vonatkozó bizonylatot, amelyet annak a visszaszármaztatási kérelemhez kötelezően mellékelnie kell. A jogszerűség és szabályszerűség ellenőrzési folyamata során az ombudsmant úgy tájékoztatták, hogy a Köztársasági Geodéziai Intézet álláspontja szerint az ingatlankataszter illetékes szolgálatai kötelesek annak a személynek a kérésére, akik visszaszármaztatási vagy kárpótlási kérelmet nyújtott be az erre a kérdésre illetékes Ügynökséghez, térítésmentesen kiadni a jogszabályi rendelkezésekből következő meghatározott információkat, míg az illető személy köteles az illetékes szervezeti egységnek bizonyítani, hogy miután a visszaszármaztatási törvény hatálybalépését követően meghirdetett nyilvános felhívás alapján Ügynökséghez kérelmet nyújtott be a lefoglalt vagyon visszaszármaztatására vagy kártérítésre (az igazolást a benyújtott kérelem fénymásolata képezi, amelyen rajta van az átvételi bélyegző, vagy pedig az Ügynökség igazolása arról, hogy az illető személy kérelmet nyújtott be hozzá). A panasztevők által benyújtott bizonyítékok szerint azonban az ombudsman úgy értesült, hogy a rendező a Geodéziai Intézet igazgatója az ingatlankataszteri szolgálatokhoz eltérő tartalmú levelet küldött azzal az utasítással, hogy az ingatlankataszter illetékes szolgálata minden olyan személy számára, aki kérelmet nyújtott be a kisajátított vagyon visszaszármaztatására vagy kompenzációra való jog érvényesítésére, köteles díjmentesen kiadni a törvényben megszabott dokumentumokat, azzal, hogy minden erre a célra kiadott dokumentum jobb sarokba a következő feliratú bélyegzőt kell nyomni:" Ez a dokumentum csak a visszaszármaztatásra vagy kártérítésre való jog érvényesítésére használható, a visszaszolgáltatási és kárpótlási a törvényi előírásoknak megfelelően".

Ezért az ombudsman azzal a követeléssel fordult a Köztársasági Geodéziai Intézet igazgatójához, hogy a lehető legrövidebb időn belül nyilatkozzék annak okairól, hogy a kérdésben miért létezik egyidejűleg a két dokumentum, valamint arról, hogy a kettő között milyen kapcsolat áll fenn, különös tekintettel arra a tényre, hogy az ombudsmanhoz eljuttatott nyilatkozatát nem helyezték hatályon kívül, és minden egyéb tényezőről és körülményről, amelyek a panaszok megalapozottságának értékelése szempontjából fontosak.

## KÖVETKEZTETÉSEK:

A visszaszármaztatás olyan terület, amelyen a jövőben, a korábban beérkezett panaszok, valamint a Köztársasági Ingtatlanügyi hatóság és a "Visszaszármaztatási hálózat" nevet viselő polgári egyesületek képviselőivel való találkozó alapján, az ombudsman fokozott tevékenysége, illetve a polgárok jogainak tiszteletben tartásának, továbbá az illetékes közigazgatási hatóság tevékenységének jogszerűségi és szabályszerűségi ellenőrzése várható.

### 2.6.11. Adóhatóság

Az ombudsman 2011-ben, a korábbi évekhez viszonyítva jóval több panaszt kapott, az adóhatóság ellen, amelyek a polgárok jogainak különféle megsértésére utalnak.

*A szülési szabadságon/gyermekápolás miatti/ különleges gondoskodásra szoruló gyermek ápolása miatti munkahelyi távolléten levő olyan női vállalkozók megadóztatása, akik tevékenységüket meghatalmazott munkavezetőn keresztül végzik és joguk van fizetésük megtérítésére*

Az ombudsmanhoz panaszt intézett a Szerbiai Munkaadók Egyesülete<sup>112</sup>, valamint 15 női vállalkozó és családtagjaik, akik elégedetlenségüknek adtak hangot azon tény miatt, hogy az adóhatóság az egyéni női vállalkozókra önálló társadalombiztosításra vonatkozó járulékokat rótt ki abban az időszakban, amelyben azok szülési szabadság, gyermekápolás miatt, vagy különleges gondoskodásra szoruló gyermek ápolása miatt fizetésük megtérítésére jogosultak, tevékenységüket pedig megbízott munkavezetőkön keresztül látják el. Az észlelt problémáról hivatalos tájékoztatást kapott az a Vajdaság Autonóm Tartomány ombudsmanjától is.

Panaszok külön kiemelik, hogy az adóhatóság következetlenül jár el, tekintettel arra, hogy korábban, nem terhelte ugyanazon az alapon a női vállalkozókat, habár ugyanazokat a szabályokat alkalmazta. Az ellenőrzések végrehajtását követően az ombudsman megállapította a hiányosságot, amely a szabályok értelmezésének módosulásában merült fel - amely tolmácsolás kedvezőtlen a polgárok számára - bárlehetőség volt őket másként is értelmezni, és korábban úgy is értelmezték őket, és ez a polgárok jogos jogi elvárásainak elárulását eredményezte. Az adóhatóságnak azt az ajánlást tette, hogy a hatósági felügyelet alapján helyezze hatályon kívül a 2010-ben hozott összes végzést, és 60 napon belül a fizesse vissza a hozzá befizetett összeget, továbbá, a jövőbeni ne terhelje járulékokkal azokat a női vállalkozókat, akik a fenti helyzetben vannak, illetve, hogy, ha úgy véli, hogy a korábbi gyakorlat szerinti eljárás helytelen volt, akkor tegyen joghatósága alá tartozó intézkedéseket a kötelező társadalombiztosítási rendszert szabályozó rendeletek módosítására.

Az adóhatóság tájékoztatta az ombudsmant, hogy képtelen megfelelni a címzett ajánlásainak, megmarad a szabályok saját értelmezése mellett, a közigazgatási hatóságnak tevékenysége törvényességének elvére hivatkozva.

---

<sup>112</sup> A Szerbiai Munkáltatók Egyesülete eljuttatta az ombudsmanhoz az anyasági szabadságon levő egyéni női vállalkozók kettős megadóztatására mutató adatokat

A női vállalkozók megadóztatása jelentős médiafigyelmet keltett, és a nyilvánosság körében vitát indított, amelyet követően a szerb kormány 2011. június 30-án, meghozta 05-ös 553-5034/2011 számú határozatát, melyben egyetértett elfogadta, hogy az egyéni női vállalkozók kötelező folyó társadalombiztosítási járulékaiknak fizetését a Szerb Köztársaság vállalja magára. Sajnos, azok a női vállalkozók, akik már teljesítették az előírt kötelezettségeket, nem szerezhettek jogot azok visszatérítésére, és ezzel hátrányos helyzetbe kerültek azokkal a vállalkozókkal szemben akiknek ezt a kötelezettségét Szerb Köztársaság magára vállalta.

Néhány hónappal később, A kötelező társadalombiztosítási járulékokról szóló törvény módosítására és kiegészítésére vonatkozó törvény<sup>113</sup> 4. szakasza, amelynek alkalmazása 2012. január 7-én vette kezdetét, leszögezi, hogy nem ír elő járulékfizetési kötelezettséget azon vállalkozó számára, aki üzleti tevékenységét meghatalmazott képviselő útján folytatja, a járulékok kiszámítása és fizetése pedig azon fizetéstérítés alapján történik, amelyet a vállalkozó, a gyermekes családok támogatását rendező előírásoknak megfelelően kap.

A jelenlegi szabályozási módosítások az anyasági szabadságon levő női vállalkozók jövőbeni adófizetésének kérdését oly módon szabályozza, hogy nem hagy teret a különböző értelmezéseknek. Ugyanakkor azok a női vállalkozók, akik eleget tettek a meghatározott kötelezettségnek (önkéntesen vagy kényszermegfizetés alapján), továbbra is panasszal fordulnak az ombudsmanhoz, megalapozottan mutatva rá egyenlőtlen helyzetükre azon vállalkozókhöz viszonyítva, akiknek kötelezettségét a Szerb Köztársaság magára vállalta.

### *Az adóazonosító szám ideiglenes megvonására vonatkozó döntési eljárás során való fellebbezési jog megtagadása*

Ombudsmanhoz panasszal fordult egy gazdasági cég, mivel elégedetlen volt az adóhatóság első fokú határozatával, amelyet az adóazonosító szám ideiglenes visszavonására vonatkozó eljárás során hozott, és amellyel közvetlen közigazgatási eljárás kezdeményezésére irányítja annak lehetősége nélkül, hogy kihasználhassa alkotmányos és törvényes fellebbezési jogát. Az ombudsman vezette eljárás során az adóhatóság elvitatta a kifogás megalapozottságát, megjegyezve, hogy a kétszintű döntéshozatalt ebben az esetben nem lehet engedélyezni, mert az első fokú határozatot az igazgató. Ha tehát az adófizetők számára lehetővé válna, hogy a pénzügyminiszterhez fellebbezzenek, a miniszter a jogorvoslati jogot az adóhatóság igazgatójára ruházná át, így az igazgató döntene az elsőfokú eljárásban és a fellebbezési eljárásban is.

Az ombudsman azzal az ajánlással fordult az adóhatósághoz, hogy az elkövetkezőkben biztosítsa munkájában a két szinten történő döntéshozatalt az adóazonosító szám ideiglenes visszavonására irányuló folyamatban, továbbá, hogy a jogorvoslati lehetőségről való tájékoztatásban utaljon a feleknek a fellebbezés lehetőségére, valamint, hogy orvosolja a panaszt betérjesztő cég jogsértésének következményeit.

Az adóhatóság az ombudsmant, hogy nem tud ajánlásával összhangban eljárni, mert az adóazonosító számokat az adóhatóság székhelyén határozzák meg, amely,

---

<sup>113</sup> „Az SZK Hivatalos Közlönye“, 101/11. sz.

hogy egyszerűsítse és gyorsítsa a cégbejegyzés folyamatát, közvetlen kapcsolatot tart fenn az üzleti regisztereket vezető ügynökséggel és a Szerb Nemzeti Bankkal. Emiatt az adóhatóság szerint helytelen lenne megváltoztatni az adószám megadására és visszavonására vonatkozó jelenlegi rendszert. A panasztevő fellebbezési jogának megsértését szintén nem orvosolták, azzal az indoklással, hogy a panasztevő az első fokú határozat ellen közigazgatási eljárást indított, és hogy az illetékes bíróság, ha megállapítja, hogy van alapja, szankciót hoz az elsőfokú döntés esetleges jogellenessége esetén.

Az ombudsman nézete szerint a szervezési és technikai jellegű okokra való hivatkozás semmi esetre sem indokolhatja a fellebbezési jog megtagadását vagy korlátozását, továbbá, az, ami a nemzeti és nemzetközi jogi dokumentumokkal elismerésre került, az a jogi civilizációs örökség vívmányát képezi.

***A helyes kormányzás és a megfelelő adminisztratív magatartás elvének megsértése a helyszíni ellenőrzés során, az ügyféllel szembeni méltánytalan bánásmód, az adóellenőr jogsértése, és alkoholfogyasztása***

Ombudsmannál panaszt emelt egy elégedetlen az állampolgár, aki az adóhatóság által meghatalmazott személyek magatartásával volt elégedetlen, miközben az a pénztárgépen rögzítettek a helyszíni ellenőrzését végezték abban az üzletben, amelyben a panasztevő az üzletvezető. A panasztevő elmondta, hogy az ellenőrök nem bántak vele udvariasan és nem tartották tiszteletben személyiségét, továbbá, hogy az vele együtt dolgozó alkalmazottnak és neki diktálták, hogy mit kell bejelentkezniük az űrlapon "Az adózó fél a nyilatkozata" jelzés alá. Kijelentette továbbá, hogy férjét, aki az ő meghatalmazottja, indokolatlanul eltávolították az üzletből ahol az ellenőrzést végezték, és hogy az adóhivatal képviselője egy üveg sört kért, amit meg is ivott, ám erről nem készült fiskális számla, se nem került nyilvántartásba a pénztárgép szalagján abban az időpontban értékesítés.

Az ellenőrzések eljárás végrehajtását követően az ombudsman megállapította a kifogás megalapozottságát, és az adóhivatalnak ajánlást tett arra, hogy a panasztevőtől írásban kérjen bocsánatot az jogtalan és helytelen módon végzett helyszíni ellenőrzés lefolytatása miatt, valamint, hogy az elkövetkezőkben pedig munkáját kizárólag a hatályos jogszabályok szerint fogja ellátni. Az ombudsman rámutatott, hogy az a dokumentum, amely úgy készült, hogy annak tartalmát a hivatalos személy diktálta, és amelyet az adózó saját kezűleg aláírt, nem tekinthető az aláíró nyilatkozatának, és mint ilyen, jogilag nem releváns, mindezzel nem vitatva el, hogy az állami tisztviselők gyakran segítenek a feleknek az eljárási nyilatkozat megfogalmazásában.

Külön hangsúlyozta, hogy a köztisztviselők kötelesek oly módon viselkedni, hogy az hozzájáruljon a nyilvánosságuk integritásába, pártatlanságukba és hatékonyságukba vetett bizalma megőrzéséhez és ösztönzéséhez. A köztisztviselő munkahelyen történő alkoholfogyasztása nem felel meg annak a viselkedési normának, amely hozzájárul a közszolgálat tekintélyének és méltóságának fenntartásához.

A jelentés összeállítási idején még nem telt le az a határidő, amelyben az adóhatóságnak az ajánlások szerint kellett eljárnia.

Az ombudsmanhoz 2011-ben az adóhatóság munkájára 47 panasz érkezett be, 3 annak munkájára vonatkozó tájékoztatásra és tanácsadásra vonatkozott, egy

egyesület pedig az adószabályozás módosítására irányuló javaslatával kereste meg a Polgári jogvédőt.

A panaszokban foglalt leggyakoribb jogsértések a jó kormányzás jogának megsértésével kapcsolatosak - 46. Ezek közül a legtöbb polgár megjegyzése az adózási eljárás során történt jogsértés (26); az adóhatóság nem hatékony működése (6); létrehozott jogi elvárásoknak való meg nem felelés (5); helytelen hatósági intézkedés (4); a polgárokkal való egyenlőtlen bánásmód (2), és a döntés jogszabályban meghatározott határidőn belül való meg nem hozása (1); a szervek munkájában észlelt aránytalanság (1) és a hatalommal való visszaélés jelenléte (1). Az ún. "A közigazgatás hallgatására" vonatkozóan 10 panasz érkezett be, amelyek közül néhány más jogszegésekre is utal.

### **3) A 2011-ben elért eredmények:**

Az ombudsman által 2011 során végzett ellenőrzési eljárás alapján úgy értékelhető, hogy az adóhatóság Polgári jogvédővel kialakított együttműködése nem kielégítő.

Bizonyos esetekben az adóhatóság nem vitatta el a benyújtott panaszok megalapozottságát, hanem az ombudsman eljárásának megindítása után a kiküszöbölte a feltárt hiányosságokat. Annak ellenére, hogy "az adminisztráció hallgatása" esetében panasztevő jogainak megsértését, ombudsman jelzését követően, viszonylag rövid idő alatt orvosolják, a beérkező panaszok azt jelzik, hogy az adóhatóság folyamatosan nem tevékenykedik naprakészen, ami azt sugallja, hogy az adóhatóság a hátra maradt ügyeket *ad hoc* oldja meg, azaz. nem hozott létre olyan rendszert, amely lehetővé tenné hogy a polgárok a jogairól és kötelességeiről való döntéseit naprakészen hozhassa meg.

Ugyanakkor, azokban az esetekben, amikor az ombudsman úgy találta hogy hiba van az adóhatóság munkájában, és ezeknek kiküszöbölésére ajánlást tett, az adóhivatal részéről 2011-ben egyáltalán nem mutatott készséget az ombudsman érveinek elfogadására, és a jogsértések általa ajánlott orvoslására. A fenti okok miatt meg kell állapítani, hogy az ombudsman az adóhatóság tevékenysége jogszerűségének és szabályszerűségének javítására irányuló tevékenysége 2011-ben csak részben volt sikeres, és hogy a jövőben jelentősen javítaniuk kellene az együttműködés minőségén, elsősorban annak érdekében, hogy az adóhatóság elfogadja és alkalmazza a Polgári jogvédő ajánlásait. Az együttműködésnek az a formája, amelyben az ombudsman információkat és adatokat kért, nagyobb problémák nélkül zajlott.

#### **2.6.12. Mezőgazdaság, kereskedelem, erdő- és vízgazdaság, környezetvédelem, infrastruktúra, energetika és bányászat, közlekedés és hidrometeorológia, árutartalékok területe**

Az e heterogén területre beérkezett panaszok közös jellemzője az, hogy mind az illetékes hatóságok eljárása során való jó kormányzás elvének megsértésére vonatkozik.

*Az ugyanolyan vagy hasonló jogi és ténybeli helyzetben levő polgárokkal szembeni nem következetes vagy egyenlőtlen bánásmód*

Ombudsmanhoz több állampolgári panasz érkezett be a villanyáramszolgáltató társaság működésével kapcsolatban, azokra az esetekre vonatkozóan, amikor a polgárok azt kérik, hogy az elfogyasztott villamos energia ellenértékét részletekben fizethessék. Az első probléma abban rejlik, hogy nem létezik a kérdést szabályozó, kötelező erejű dokumentum, ezért azt, hogy hány és milyen összegű részletekben és milyen fizetési feltételekkel kerülhet erre sor, az igazgatók diszkréció hatáskörét képezi. Mivel erre nincsenek megszabott kritériumok, feltételek és döntéshozatali eljárások, ez azzal az eredménnyel jár, nem kötelező ajánlatot tenni a tartozás részletekben való fizetésére. Ezen túlmenően, a probléma az, hogy az igazgatók döntenek arról, hogy és milyen számú részletben hagyják jóvá a tartozás kifizetését annak a panasztevőnek, aki az illetékes szociális központ igazolásával rendelkezik arról, hogy azon segélyfelhasználók körébe tartozik, akik esetében fizetési késelem van, jelentősen csökkenti e jogának értelmét és elismerésének jelentőségét, továbbá olyan hatóság előtt, amely szakmailag nem illetékes joghatóság az ilyen lépésekre. Semmivel sem kisebb a probléma az a tény, hogy egyes panasztevők ellen pert indítottak az adósság miatt, annak ellenére, hogy korábban azt mondták nekik, hogy volna írásban fogják tájékoztatni őket a részletfizetési szerződés megkötése feltételeiről.

Jelentésében a Szerb Villanygazdasági Közvállalat tájékoztatta a Polgári jogvédőt, hogy aktust fog hozni, amellyel minden kapcsolódó gazdasági társaság számára egységes módon fogja szabályozni az adósság esetleges leírását és átütettségét. Ezzel kapcsolatban az ombudsman azzal a véleményezéssel fordult a Szerb Villanygazdasági Közvállalathoz annak a szabályzatnak a megalkotásakor, amely az adósság átütettségét fogja megszabni, meg kell határozni: azoknak a személyeknek a körét, akik jogosultak részletfizetésre, a részletfizetés engedélyezésének feltételeit, azt a határidőt és módot, amelyben a társaság a kérelem ügyében eljár, valamint az arra utaló bizonyítékot, hogy az említett személyek kérelmet nyújtottak be. Ezt követően a belgrádi székhelyű Szerb Villanygazdasági Közvállalat, határozatot hozott, amely egységesen meghatározza vállalat villamos energiát szolgáltató társaság számára azokat a feltételeket, amelyek szerint az ügyfelek a régi adósság fizetését rendezhetik.

*A polgárok azon kérelmeiben való nem hatékony eljárás, amelyekben épületeik a villamosenergia-elosztó rendszerre való csatlakozását kérik*

Az ombudsmanhoz számos panasz érkezett a villamosenergia-elosztó társaság munkájára azzal kapcsolatban, hogy hogyan járt el és eljár-e a polgárok azon kérelmeivel kapcsolatban, amelyek épületeiknek az elosztórendszerre való csatlakoztatására vonatkoznak, vagyis arra, hogy nem hozott ésszerű időn belül döntést a kérelmekkel kapcsolatban, és nem nyújtott egyértelmű és pontos tájékoztatást arról, hogy milyen következménnyel jár, ha a polgárok nem jártak el a "beadvány kijavítására irányuló felszólítás" értelmében.

Az Áramszolgáltató tájékoztatta az ombudsmant, hogy a kérelmekre vonatkozó döntést azért nem hozta meg, mert a panasztevők a megszabott időn belül nem juttatták el az igazolást az illetékes hatóságnak, hogy a létesítmény legalizálható, vagy legalizált, ezért nem volt lehetőség a kérelem jóváhagyására.

Az ombudsman megállapította, hogy ebben az ügyben, mivel a hatóság nem hozott döntést a kérelem ügyében, ezzel megvonta a panasztevőtől azt a jogot, hogy a hatóság megindokolt döntésén keresztül, amely egyértelműen meghatározza a legfontosabb tényeket és körülményeket, valamint a jogi eszközöket, felmérje a benyújtott kérelemmel kapcsolatos jogi helyzetet és ennek alapján megfelelő intézkedéseket tegyen. Ezért az ombudsman ajánlásokat tett a villamosenergia-elosztónak, hogy azonnal hozzon döntést az elosztórendszerhez való csatlakozási kérelmekben, valamint hogy a jövőben a "beadvány kijavítására irányuló felszólításhoz" mellékeljen világos és pontos figyelmeztetést arról, hogy milyenek a mulasztás jogkövetkezményei. A villamosenergia-elosztó cég az ajánlásokkal összhangban járt el és döntést hozott a benyújtott kérelmekkel kapcsolatban.

2011-ben az ombudsman arra a problémára figyelt fel, hogy nem léteznek dokumentumok, amelyek meghatározzák a energetikai szempontból veszélyeztetett fogyasztó státusza meghatározási kritériumait, védelmét, feltételeit és annak eljárását. A 2011-ben hatályba lépett energiatörvény előírja, hogy a Energia- és Infrastruktúra-ügyi Minisztérium a törvény hatályba lépését követő egy éven belül javaslatot terjeszt a kormány elé a fenti dokumentum elfogadására, ez ideig azonban ilyen aktus meghozatalára nem került sor.

A 2011 során végzett ellenőrzési eljárás alapján az ombudsman úgy értékelheti, hogy a villamos energiát termelő társaságok és az ombudsman együttműködése nem tekinthető kielégítőnek. Az esetek többségében a hatóság nem ismerte fel a hiányosságokat és nem megszüntette meg őket (a létesítmény elosztórendszerre való csatlakoztatására irányuló kérelemmel kapcsolatos döntés), ezért az ombudsman ajánlásokat küldött arra, hogy hogyan lehetne elhárítani az észlelt hiányosságokat.

### **2.6.13. Pénzügy, gazdaság és vidékfejlesztés, privatizáció, vagyoniügyi igazgatóság, Országos Foglalkoztatási Szolgálat, csődeljárás és Közbeszerzési Igazgatóság**

***A polgárok pénzbeli juttatásra való jogaival kapcsolatos pontatlan adatok közlése, valamint a munkában felmerült hiányosságok ki nem küszöbölése***

**Primer:** Az Ombudsmanhoz panasz érkezett az Országos Foglalkoztatási Szolgálat működésével és eljárásával kapcsolatban, amelyet az "M. ...." gazdasági cég volt dolgozói nyújtottak be, akiknek munkaviszonya a munkaszerződés lemondásával szűnt meg, és akiket a feleslegessé vált foglalkoztatottak elbocsátására kialakított, egyszeri kártérítés kifizetésével járó 1. programlehetőség keretében bocsátottak el. A panasztevő munkanélküli kártérítésre való jogosultsági követelését az illetékes kirendeltség határozata elutasította, a munkanélküliségi biztosítási és jogi ügyek szektora pedig elvetette az említett határozatra benyújtott fellebbezést, kifejtve, hogy 1. lehetőség, amelyet a panasztevő elfogadott, nem irányozza elő a kártérítésre való jog gyakorlásának lehetőségét, illetve, nem végkielégítést fizettek ki számára, amelyet a munkaügyi törvény lát elő, hanem egyszeri kártérítést.

A panasz ügyében eljárva az ombudsman arról értesült, hogy Szerbia Legfelsőbb Bírósága elismerte a panasztevőnek az OFSZ másodfokú határozata ellen való fellebbezését azzal az indoklással, hogy amennyiben a munkaviszony megszűnése a munkáltató javaslatára írásbeli megállapodást alapján szűnik meg, a munkavállaló jogosult a pénzügyi ellentételezésre, és erre nincs kihatással az, hogy a fellebbezők melyik lehetőséget választották. Az OFSZ szerint a probléma oka az, hogy Szerbia Legfelsőbb Bírósága a foglalkoztatottak közigazgatási perekben benyújtott fellebbezései ügyében különböző ítéleteket hozott ugyanazon ténybeli és jogi indokok alapján, amiért a Bíróság elé *Indítványt terjesztettek be azon munkaerő felesleggé vált dolgozók pénzbeli kompenzációval kapcsolatos bírósági gyakorlat harmonizációjára, akik a szerb kormánynak Ésszerűsítési, szerkezetváltási, és a privatizációra való felkészülés folyamatban jelentkező munkaerő felesleg kérdése rendezési programjára irányuló határozatában előírt jogok valamelyikét már érvényesítették.*

Az ombudsman ajánlást intézett az OFSZ-hez, hogy folytassa le a jogerős ítéletek semmissé nyilvánítási vagy módosítási eljárásait amelyeket az "M...." cég azon volt foglalkoztatottjainak követelése alapján hozott, akiknek nem ismerte el kártérítésre való jogosultságát, mégpedig az anyagi jog téves alkalmazása miatt, és Szerbia Legfelsőbb Bírósága a jogi álláspontjával összhangban. Ezen kívül ajánlást tett arra, hogy a jövőben ne tegyen olyan bejelentéseket és hozzon olyan aktusokat és hasonlókat, amelyek korlátozzák a polgárok jogait, és amelyek nem adnak világos és érthető információt azon eljárást és intézkedéseket illetően, amelyeket a polgároknak tenniük kell jogaik és érdekeik érvényesítése érdekében. Az Országos Foglalkoztatási Szolgálat nem intézkedett az ajánlásokkal összhangban.

## 2.7. A JÓ KORMÁNYZÁS TERÜLETÉRE VONATKOZÓ PANASZOK STATISZTIKÁJA

A jó kormányzás területei általában véve egybeesnek a Szerb Köztársaság Kormánya minisztériumainak tevékenységi területeivel, a 2011-ben beérkezett panaszok két harmada pedig ezekre a területekre vonatkozik. Az ombudsman az említett év során **2459 panaszban járt el a jó kormányzás területén**, 2443 írásos panasz a polgároktól érkezett, 16 esetben pedig saját kezdeményezésre indított eljárást.

A Polgári jogvédő 2011. december 31-éig összesen **1563 jó kormányzás területére vonatkozó panasz ügyében fejezte be teljesen az eljárást**, ugyanebből az évből 896 panasz kérdésében még folyik az eljárás.

**4.táblázat - A panaszok jó kormányzási területek szerinti megoszlása**

Külügy, diaszpóra, igazságügy	343	9.42%
Honvédelem	88	2.42%
Belügy	148	4.07%
Pénzügyek, gazdaság és vidékfejlesztés	298	8.19%
Mezőgazdaság, kereskedelem, erdőgazdaság, vízgazdálkodás, környezetvédelem, infrastruktúra, energetika és bányászat	146	4.01%
Urbanizáció, építőipar, kataszter	244	6.70%
Emberjogok, közigazgatás és helyi önkormányzatok	335	9.20%
Munkaügy	348	9.56%
Egészségügy, szociális védelem, nyugdíj- és rokkantbiztosítás	392	10.77%
Biztonság	7	0.19%
Művelődés, oktatás, tudomány, ifjúság és sport	110	3.02%
<b>Összesen</b>	<b>2459</b>	

A legtöbb panasz a gazdasági, szociális és művelődési területű jogok megsértésére vonatkozik (1257 panasz vagy 51,12%), különösen pedig a szociális védelem területéből és a nyugdíj- és rokkantbiztosítás területéből eredő jogokra. Az ezt követő helyen áll a jó kormányzásra való jog megsértése (1083 panasz, vagyis 44,04%), majd a polgári és politikai jogsérelmek (495 panasz, 20,13%). A gazdasági, szociális és kulturális jogok csoportjában a leggyakoribb sérelmek a munkára való jog, a munkából eredő jog, valamint a vagyonzvédelmi jog területén történtek, habár az e csoportba tartozó többi jog sérelme is jelen volt.

#### 5.táblázat - A leggyakrabban sértett gazdasági és szociális jogok

Munkára való és munkából eredő jog	425	17,28%
Vagyonvédelmi jog	354	14,40%
A nyugdíj- és rokkantbiztosításból eredő jog	169	6,87%
Az egészséges környezetre való jog	48	1,95%
Az egészségbiztosításra való jog	44	1,79%
A tájékozottságra való jog	33	1,34%
A szociális védelemre való jog	20	0,81%
Az oktatásra és nevelésre való jog	17	0,69%
Egyéb jogok	147	5,98%
<b>Összesen</b>	<b>1257</b>	<b>51,12%</b>

A politikai és polgárjogok csoportjába tartozó leggyakoribb jogsértés a tisztességes eljáráshoz való jogra vonatkozott (246), valamint a jogvédelemre, a jogorvoslatra és jogsegélyre.

#### 6.táblázat - A polgárjog leggyakoribb sérülései

A tisztességes és ésszerű határidőben történő eljárása való jog	246	10,00%
Jogvédelemre, jogorvoslatra és jogsegélyre való jog	89	3,62%
Személyi dokumentumokra való jog	50	2,03%
Állampolgárságra való jog	19	0,77%
A testi és szellemi integritás sérthetlenségére való jog	11	0,45%
A magánélethez és a személyes adatok védelmére való jog	10	0,41%
Egyéb jogok	70	2,85%
<b>Összesen</b>	<b>495</b>	<b>20,13%</b>

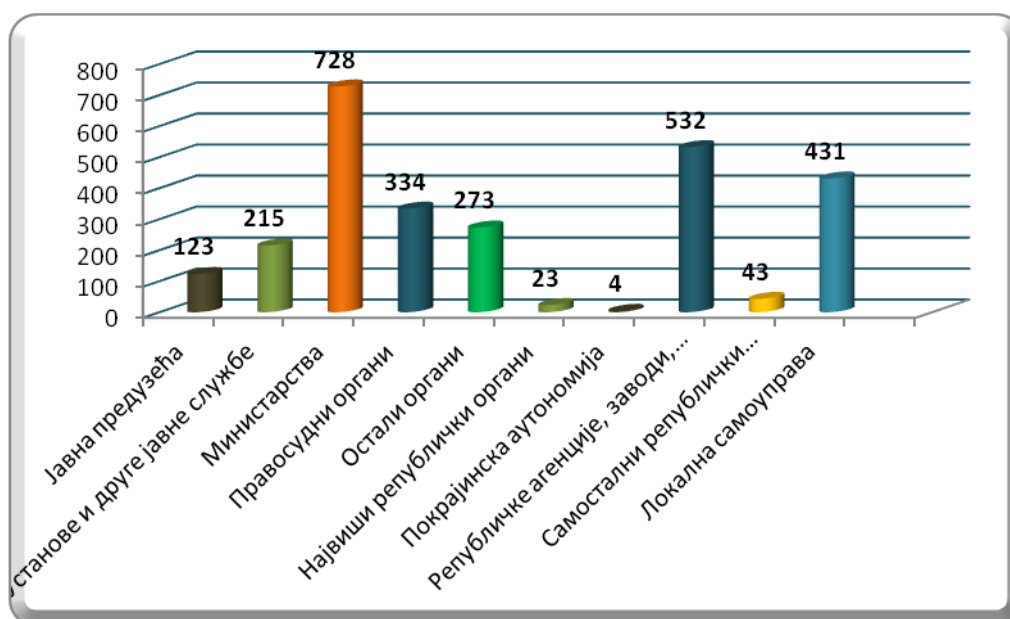
A polgárok "jó kormányzásra" való jogaira vonatkozó legtöbb jogsértés a tisztességes eljáráshoz való jog és a döntés törvényes időn belüli meghozatalára való jog területére vonatkozott, ahogyan azt a 7. táblázat mutatja:

7. táblázat - A polgárok "jó kormányzásra való jogának leggyakoribb megsértése

A tisztességes eljáráshoz való jog	349	14,19%
A döntés törvényes határidőn belüli meghozatalára való jog	173	7,04%
A szervek hatékony eljárására való jog	160	6,51%
Az adminisztráció hallgatása elleni védelemre való jog	124	5,04%
A szervek tisztességes eljárására való jog	98	3,99%
A polgárok egyenlő bánásmódra való joga	42	1,71%
A tisztességes eljárás megsértése elleni védelemre való jog	50	2,03%
Az elvárások által létrehozott jog tiszteletben tartásához való jog	45	1,83%
A hatalommal való visszaélés elhagyására való jog	21	0,85%
Kártérítésre való jog	19	0,77%
A szervek munkájában való arányosság joga	2	0,08%
<b>Összesen</b>	<b>1083</b>	<b>44,04%</b>

Mindenképpen a minisztériumok azok, amelyeknek munkájára a legtöbb panasz érkezett 2011-ben, összesen 728, ezeket követik a köztársasági ügynökségek (532), a helyi önkormányzati egységek (431), és egyéb szervek.

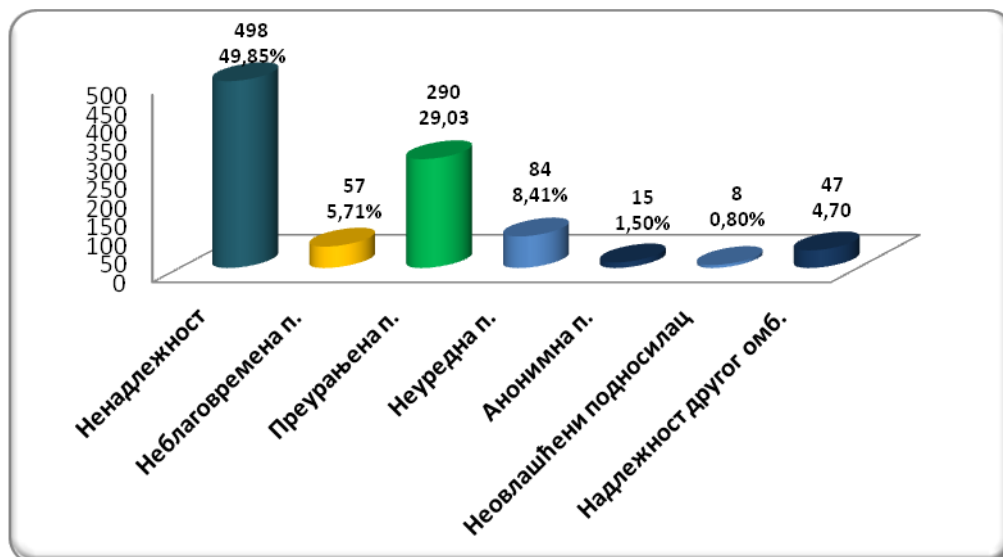
12. grafikon - A szervek munkájára vonatkozó panaszok



**Közvállalatok; Intézmények és egyéb közszolgálatok; Minisztériumok; Egyéb szervek; Legfőbb köztársasági szervek; Tartományi autonómia; Köztársasági ügynökségek, intézetek...; Önálló köztársasági...; Helyi önkormányzat;**

A Polgári jogvédő 2011 folyamán, a jó kormányzás területére vonatkozó panaszok ügyében eljárva 556 igazgatási szerb tevékenységének ellenőrzésére indított eljárást, valamint 27 felügyeleti látogatást tett a hatóságoknál. Az ellenőrzési és felügyeleti eljárások végeztével 564 tárgyban fejeződött be a munka az alábbi módon: 337 esetben (59,75%) a panasz megalapozatlanként elvetésre került, 95 esetben (16,84) az eljárás megszüntetésével, 86 esetben (15,25%) ajánlással, 37 esetben (6,56%) a panasztevő panasztól való elállásával, 5 esetben a Polgári jogvédő véleményezésével, két esetben közleménnyel, két esetben pedig a panasztevő halálával. A grafikon a panaszok elvetésének okait tartalmazza:

**13. grafikon - A jó kormányzás területén elvetett panaszok**



**Illetéktelenség; Késő panasz; Elhamarkodott panasz; Névtelen panasz; Jogosulatlan panasztevő; Más ombudsman illetékessége;**

A Polgári jogvédő 2011 folyamán 466 előző évből, 2010-ből, áthozott panaszeljárást fejezett be, oly módon, hogy velük kapcsolatban 74 igazgatási szerv munkájának ellenőrzési eljárását indította el, ezeket követően megállapította, hogy 160 panasz esetében nem volt megfelelő alap a további eljáráshoz, 206 panaszt illetéktelenség és más, törvényben foglalt okok miatt vetett el, 48 esetben a szervek önkezdeményezéséből küszöbölték ki a munkájukban felmerült hiányosságot a Polgári jogvédő eljárása folytatása során, 41 esetben a Polgári jogvédő ajánlást és véleményezést intézett a szervekhez, 11 tárgyban pedig a panasztevők álltak el a panasztól.

### III A POLGÁRI JOGVÉDŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSE

A számos előadáson, értekezleten, szemináriumon és intézmények prezentációin való részvételével a Polgári jogvédő 2011-ben azon igyekezett, hogy a Polgári jogvédő tisztségét, az emberi jogok védelmében és tiszteletben tartásában, az állami szervek és intézmények munkája ellenőrzésére irányuló tevékenységének szerepét és jelentőségét közelebb hozza a médiákhoz, az egyesületekhez, az egyetemi hallgatókhoz és a hatalom képviselőihez minden szinten.

#### 3.1. A KÖZHATATÓSÁGOKKAL VALÓ EGYÜTTMŰKÖDÉS

A Polgári jogvédő és a közhatalmat gyakorló szervek polgárok jogainak érvényesítése terén történő együttműködése, a statisztikai paraméterek szerint folyamatosan javul, ám még mindig nem kielégítő. A polgárok jogainak hatóságok általi tisztelete és a polgárokhoz és azok jogaihoz való viszonyulása még mindig nem elég magas szintű, bár az állam és más hatóságok, az ombudsman intézményének ötéves fennállása során, egyre nagyobb számban veszik figyelembe ajánlásait és alkalmazzák őket. Ez 2011-ben lehetővé tette együttműködése szintjének növelését és az ombudsman intézménye céljának teljes körű megvalósítását.

A polgárok 2011-ben beérkezett panaszai alapján, amelyek közigazgatási szervek munkájára vonatkoznak, Polgári jogvédő betekintést kap a polgárok, valamint a közigazgatási szervek viszonyába, továbbá pedig betekintést nyer a szervek munkájába. A legtöbb panasz a végrehajtó hatalom képviselőinek munkájára vonatkozik, különösen az érintett minisztériumokra, amelyekre az írásos több mint 30%-a vonatkozik, valamint a nyugdíj-és rokkantsági biztosítás, foglalkoztatás, egészségügy, a közművek, az adóhatóság, oktatási, szociális intézmények, az igazságügyi és közigazgatási szervek, a helyi önkormányzatok tevékenységének a területére.

8. táblázat - A különböző szervek munkájára vonatkozó panaszok

Minisztériumok	1099	30,19%
Intézmények és egyéb közszolgálatok	740	20,33%
Köztársasági alapok, intézmények, ügynökségek, igazgatóságok, főosztályok, stb.	643	17,66%
Helyi önkormányzati szervek	525	14,42%
Igazságügyi hatóságok	440	12,09%
Közvállalatok	145	3,98%
Egyéb szervek	355	9,75%
<b>Az összes hatóság</b>	<b>3947</b>	

*Megjegyzés:* A szervek száma mindig meghaladja a panaszok számát, mert az egyes panaszokból néha kiderül, hogy egynél több szerv részéről sérültek a polgárok jogai.

A belügyminisztérium hagyományosan az a hatóság, amelyre minden évben a legtöbb polgár panaszodik, mivel ennek a hatóságnak van a legnagyobb számú kapcsolata a polgárokkal. Meg kell azonban említeni, hogy ez az a hatóság, amely az esetek többségében kiküszöböli a munkájában talált hiányosságot, mielőtt a Polgári jogvédő véleményezése eljut hozzá. A panaszok besorolásával megállapítható, hogy a legtöbb panasz a személyi iratokra, az állampolgárságra való jog érvényesítésére, valamint a fegyvertartási engedély megszerzésére stb. vonatkoznak. Aránylag kevesen tesznek panaszt a rendőrségi fogva tartás során elszenvedett kínzásokra.

#### 9. táblázat - A különböző minisztériumok munkájára vonatkozó panaszok

<b>A minisztériumokra vonatkozó panaszok teljes száma</b>	<b>1099</b>	<b>30,18%</b>
<b>Egyes minisztériumok az összes minisztériumhoz képest</b>		
Belügy	405	36,85%
Honvédelmi	165	15,01%
Oktatási és tudományügyi	113	10,28%
Pénzügyi	84	7,64%
Munka- és szociálistitikai	75	6,82%
Környezetvédelmi, bányászati és tértervezési	72	6,55%
Egészségügyi	50	4,55%
Ember- és kisebbségjogi, államigazgatási és helyi önkormányzati	44	4,00%
Igazságügyi	35	3,18%
Többi minisztérium	56	5,10%

A következő táblázat azokat a területeket ábrázolja, amelyeknek keretében az ombudsman a legtöbb panaszt kapja (oktatás, szociális védelem, stb.), valamint a nagy szervcsoportokon belüli szervek alcsoportjait. Például, a szociális védelmi területen a legtöbb panasz a Köztársasági Nyugdíj- és Rokkantbiztosítási Alap tevékenységére érkezik be, erre 2011-ben 272 panasz érkezett (10. táblázat)

### 10. táblázat - A különböző szervek munkájára beérkezett panaszok

<b>Az intézmények és más közszolgálatok a panaszok teljes számához viszonyítva</b>	<b>740</b>	<b>20,32%</b>
Az oktatás területén	254	34,32%
A szociális védelem területén	186	25,14%
A büntető szankciók végrehajtása terén	180	24,32%
Az egészségügy terén	110	14,86%
A tudomány és a művelődés terén	10	1,35%
<b>A közt. alapok, intézmények,ügynökségek, igazgatóságok stb. a panaszok teljes számához viszonyítva</b>	<b>643</b>	<b>17,66%</b>
PIO Köztársasági Alap	272	42,30%
Adóhatóság	85	13,22%
Köztársasági Geodéziai Intézet	75	11,66%
Privatizációs Ügynökség	51	7,93%
Köztársasági Egészségbiztosítási Alap	44	6,84%
Országos Foglalkoztatási Szolgálat	33	5,13%
Köztársasági Statisztikai Hivatal	16	2,49%
Munkaügyi Felügyelőség	14	2,18%
Egyéb szervek	53	8,24%

Földrajzi elhelyezkedés szerint tekintve a legtöbb panasz Belgrád Város, valamint a többi városi község tevékenységére vonatkozik.

### 11. táblázat - A különböző szervek munkájára vonatkozó panaszok

<b>A helyi önkormányzati szervek a panaszok teljes számához képest</b>	<b>525</b>	<b>14,42%</b>
Belgrád Város és a városi községek	210	40,00%
A többi város	141	26,86%
A többi község	174	33,14%
<b>Az igazságügyi szervek a panaszok teljes számához képest</b>	<b>440</b>	<b>12,08%</b>
Alapfokú bíróságok	213	48,41%
Felsőbb bíróságok	64	14,55%
Ügyészségek	52	11,82%
Gazdasági bíróságok	39	8,86%
Fellebbviteli bíróságok	37	8,41%
Közigazgatási bíróságok	18	4,09%
Legfelsőbb Semmítőszék	17	3,86%
<b>Közvállalatok a panaszok teljes számához képest</b>	<b>145</b>	<b>3,98%</b>
Köztársasági közvállalatok	73	50,34%
Helyi szintű közvállalatok	72	49,66%
<b>Az egyéb szervek a panaszok teljes számához képest</b>	<b>355</b>	<b>9,75%</b>
Gazdasági társaságok	133	37,46%
Magánszektorbeli munkaadó	57	16,06%
természetes személy	49	13,80%
Idegen ország hatósága	15	4,23%
Társadalmi vállalatok	10	2,82%
Egyéb	91	25,63%

### 3.2. A CIVIL TÁRSADALOMMAL ÉS A TUDOMÁNYOS ÖZÖSSÉGEGGEL VALÓ EGYÜTTMŰKÖDÉS

A **nemzeti kisebbségi jogok védelme** területén, valamint a civil szervezetekkel való együttműködés hozzájárult a Polgári jogvédő minél jobb minőségű munkavégzéséhez és jobb tájékozódottsághoz. Különösen fontos volt az együttműködés a "Praxis" civil szervezettel azoknak az előírásoknak a javítása érdekében, amelyek lehetővé teszik a jogi személyiség gyakorlásának jogát és a megfelelő lakhatáshoz való jogot. Jó együttműködés jött létre az etnikai tanulmányi központtal, különösen a nemzetiségek közti kapcsolatok tanácsa működésének figyelemmel kísérése terén azokban a helyi közösségekben, amelyekben etnikailag kevert a népesség összetétele, valamint a nyelv hivatalos használati jogának megvalósítása, továbbá a romák jogainak megvalósítása terén. Végezetül pedig azok az információk, amelyeket rendszeresen továbbított a nagybecskereki székhelyű a Civil Társadalom Fejlesztési Központ az ombudsmanhoz, értékes információforrás voltak. Emellett jó együttműködés jött létre a civil társadalom más szervezeteivel is - a Fiatalok Emberi Jogi Kezdeményezésével, Kisebbségi Jogi Központtal, a Regionális Kisebbségi Központtal, a Romák Oktatási Központjával Szabadkán, a Roma Nők "Bibija" Központjával, stb.

A nemzeti kisebbségek jogainak gyakorlásával kapcsolatos kérdésekben szakmai segítséget nyújtottak a jogvédő Tanácsának tagjai, a tudományos közösség képviselői, különösen dr. Ranko Bugarski professzor, és dr. Ljubica Đorđević professzor. Sikeres együttműködés jön létre ezeket a kérdéseket illetően más szakértőkkel is: dr. Nenad Đurđević professzorral, dr. Marijana Pajvančić professzorral, dr. Vesna Rakić Vodinelić professzorral, dr. Saša Gajinnal, Zlata Vuksanović Macura magiszterrel, dr. Klod Kannal, Bahram Gazival, dr. Dragan Todorovićtyal, dr. Božidar Jaksićtyal, dr. Dragoljub Đorđevićtyel és másokkal.

A **gyermekek jogainak** területén 2011-ben az ombudsman folyamatos és mélyreható együttműködést folytatott a civil szervezetekkel, amelyek a gyermekek jogainak érvényesítése területén tevékenykednek, mindenekelőtt a Szervezethálózat Szerbia Gyermekéiérttel, különösen annak egyes tagjaival - a Gyermekjogi Központtal, A Fiatalok Integrációjáért Központtal, a Nagy Kicsik civil szervezettel, a szerbiai értelmi fogyatékos személyek jogainak érvényesítésére irányuló kezdeményezéssel, az Autonóm Női Központtal, 484 Csoporttal, az általuk szervezett találkozókra való részvétellel és fordítva.

Folytatódott az együttműködés a Niši Jogtudományi Karral, amelyen a Polgári jogvédő helyettese immár második éve tart előadásokat a *Gyermekek jogai* elnevezésű tantárgyból, mégpedig a Polgári jogvédői intézmény gyermekjog területén szerzett tapasztalatai alapján.

A **nemek egyenjogúságának** terén 2011 folyamán a Polgári jogvédő együttműködést alakított és bővített ki több polgári egyesülettel, többek között az Autonóm Női Központtal azoknak az előírásoknak a módosítására irányuló jogalkotási kezdeményezéseken, amelyek az erőszak áldozatává vált nők büntetőjogi jogvédelmének javítására irányulnak, A Nők az Erőszak Ellen Hálózattal, a helyi költségvetésekkel kapcsolatban és Szerbia Viktimológiai Egyesületével a munkaerőpiacon érvényesülő nemi hovatartozáson alapuló diszkrimináció

dimenziójának és jellemzőinek feltérképezésén, valamint a társadalom erre adott válaszával kapcsolatban.

A polgárok egyesületeinek, GEJTEN és a Gay Straight Alliance, képviselőivel, amelyeknek missziója az LMBT populáció jogainak védelme, az ombudsman együttműködésről állapodott meg, amelynek során az iskolai tankönyveket elemeznék, azt, hogy hogyan mutatják be az LMBT populációt, és amelyeket az óvodai és általános iskolai oktatásban használnak.

**A fogyatékkal élő személyek jogainak védelme** területén az ombudsman 2011-ben találkozott a vajdasági quadriplegiások és paraplégiások egyesületével, annak érdekében, hogy megoldást találjanak ezek jogainak kiegyenlítésére a civil és katonai személyek esetében gyakorolt segítségnyújtásra és gondoskodásra való jogával.

Az ombudsman találkozót tartott azoknak a releváns civil társadalmi szervezeteknek a képviselőivel, amelyek a rokkant személyek problémáival foglalkoznak (A szerbiai rokkantak önálló életének központja és az MDRI), hogy kiterjessék az együttműködésüket annak érdekében, hogy védelmet nyújtsanak és intézkedéseket tegyenek a rokkant személyek helyzetének javítása érdekében. Együttműködés révén, egyrészt, láthatóbbá válik az ombudsman intézménye, másrészt, a rokkant személyeknek lehetőségük lesz ezeken a szervezeteken keresztül rámutatniuk a jogsértésekre és a hatóságok munkájában tapasztalt szabálytalanságokra.

Folytatódott a Szerbiai Vakok és Gyengén Látók Szövetségével, valamint az „Iz kruga” szervezettel való együttműködés a rokkant személyek jogainak a többi polgár által élvezett jogokkal való kiegyenlítése érdekében, mégpedig a banki és pénzügyi szolgáltatások igénybe vétele terén.

### 3.3. NEMZETKÖZI EGYÜTTMŰKÖDÉS ÉS PROJEKTUMOK

A Polgári jogvédő 2011 során folytatta intenzív multilaterális és bilaterális nemzetközi együttműködését. Folytatta rendes aktivitását több szakhálózat tagsága keretében is: a Nemzeti Emberjogi Intézmények Nemzetközi Koordinációs Bizottságában, az Ombudsmanok Nemzetközi Intézetében, a gyermekekre illetékes ombudsmanok európai hálózatában.

Az Európa Tanáccsal való együttműködés két nemzetközi okmány kidolgozása közben is fejlődött, az egyik - *Az Európa Tanács ajánlásai a gyermekek jogairól és jogállásáról, és a szülői felelősségről*<sup>114</sup>, a másik pedig *Az Európa Tanács Minisztertanácsának gyermekléptékű egészségügyre vonatkozó irányvonalai*.<sup>115</sup> A Polgári jogvédő bekapcsolódott az Európa Tanács 2012-től 2015-ig terjedő gyermekjogi stratégiája tervezetére<sup>116</sup>, vonatkozó vitába, országos szinten a külügyi tárcának adott tanácsokon keresztül, a

---

<sup>114</sup> Recommendation on the rights and legal status of children and parental responsibilities. Az Ajánlás előkészületben, tervezete a következő honlapon található: <http://www.coe.int/family>;

<sup>115</sup> Guidelines of the Committee of Ministers of the Council of Europe on child-friendly health care, elérhetősége: <http://www.coe.int/t/dg3/health>;

<sup>116</sup> Az értekezletre Monacóban került sor 2011. november 20-án és 21-én. Bővebb információ a: [/www.coe.int/t/dg3/children](http://www.coe.int/t/dg3/children);

nemzetközi együttműködésen keresztül pedig az Európa Tanács e témának szentelt értekezletén való részvételével 2011 novemberében.

A Polgári jogvédő és az esélyegyenlőségi biztos együttműködött a kiadói tevékenység terén, valamint az UNICEF szerbiai irodájának támogatásával kiadták a következő publikációt: „Gyermejjogok a nemzetközi dokumentumokban”<sup>117</sup>, az első szerb nyelvű ilyen jellegű publikációt, azon közös törekvéseik kifejezéseként, hogy előtérbe helyezték a gyermejjogok koncepcióját és a társadalmat a gyermekekkel kapcsolatos proaktív tevékenységre ösztönözzék.

Az EBESZ szerbiai missziójának támogatásával a Polgári jogvédő 2011-be előkészítette és kiadta az „A gyermek a figyelem középpontjában - Az Európa Tanács kiválasztott ajánlásainak, és az Európai Emberjogi Bíróság oktatásterületű ítéleteinek gyűjteménye”<sup>118</sup>, c. publikációt, amelyet a gyermekek toleráns, biztonságos és tiszteletteljes környezetben való inkluzív oktatása témájának szenteltek.

### ***3.3.1. A Polgári jogvédőnek, mint nemzeti intézménynek, az emberi jogok védelmére és előmozdítására irányuló tevékenysége (NHRI)***

A Polgári jogvédőnek átnyújtották az NHRI, vagyis az emberi jogok védelmével és előmozdításával foglalkozó nemzeti intézmény A státuszú, a 2010-től 2015-ig terjedő időszakra szóló tanúsítványát, a Nemzetközi Koordinációs Bizottságnak (a továbbiakban ICC) azon az ülésén, amelyre 2011 május 17-én és 18-án került sor Genfben. Ezt az igen rangos státuszt az ICC nemzeti emberjogi intézményei akkreditálását végző nemzetközi koordinációs albizottság ítélte oda. Az ICC az emberi jogok védelmével és előmozdításával foglalkozó globális intézményhálózat, amelynek alapját a Párizsi Elvek és az ENSZ elismerése képezik. Az ICC koordinálja az NHRI és az ENSZ emberjogi területű kapcsolatát.

Az ombudsman 2010 áprilisa óta, amikor elnyerte a fenti státuszt, nemzeti intézményként számos aktivitást kezdeményezett regionális és nemzetközi téren, tevékenységi körén belül, az emberjogok védelmének és előmozdításának érdekében.

A Polgári jogvédő kidolgozta és az ENSZ faji megkülönböztetés megszüntetése érdekében létrehozott bizottsága (a továbbiakban CERD) elé terjesztette a következő dokumentumot: „A nemzeti kisebbségek helyzetét rendező törvényekre és előírásokra vonatkozó egyes kérdésekkel kapcsolatos megfigyelések” a faji diszkrimináció minden formájának eltörlésére vonatkozó nemzetközi konvenció alkalmazásának vonatkozásában. Az ENSZ Emberjogi Bizottságához (a továbbiakban CCPR) az emberjogvédő eljuttatta saját "Észrevételeit a polgári és politikai jogokról szóló Nemzetközi Paktum alkalmazásáról" a Szerbiáról készült második jelentési

---

<sup>117</sup> „Gyermejjogok a nemzetközi dokumentumokban”, szerkesztő prof. dr. Nevena Vučković Šahović, polgárjogvédő, esélyegyenlőségi biztos, 2011;

<sup>118</sup> „A gyermek a figyelem középpontjában - Az Európa Tanács kiválasztott ajánlásainak, és az Európai Emberjogi Bíróság oktatásterületű ítéleteinek gyűjteménye”, összeállították Tamara Lukšić - Orlandić és Nataša Jović и Наташа Јовић, polgári jogvédő, 2011;

időszakban, amelyeket szóban is megindokolt a Bizottság New York-i ülészakán. A Polgári jogvédő részt vett a rokkantak helyzetéről szóló alternatív jelentés tervezetének bemutatásán, amire az ENSZ rokkantak jogaira vonatkozó konvenciója alkalmazásának figyelemmel kísérésére illetékes bizottsága előtt került sor.

A nemzetközi területű együttműködésre irányuló szokásos tevékenysége keretében, elsősorban pedig az emberi jogokat védő és előmozdító intézmény szerepében (NHRI), a polgárvédő előkészítette és eljuttatta az Emberjogi Főbiztosi Hivatal (OHCHR) és az EBESZ Demokratikus Intézmények és Emberi Jogok Hivatala (a továbbiakban ODIHR) különböző kérdőíveire adott válaszokat, a kérdőívek témáját a megelőzés szerepe képezte az emberi jogok, a rokkantak jogainak, az idősebb személyek jogainak, a nemi egyenlőség és a nők jogainak (beleértve a nők és kislányok feletti erőszakot is) védelme és előmozdítása, és a gyermekek koldulásában. Az Ombudsman külön jelentést készített arról az előrehaladásról, amelyet Szerbia ért el a rokkantak jogairól szóló ratifikált konvenció 33. szakaszának alkalmazásában.

Kapacitásának növelése céljából, valamint, hogy eleget tudjon tenni az NHRI-státusából eredő kötelezettségeinek, a polgárvédő részt vett az univerzális időszakos áttekintések (a továbbiakban UPR) eredményeinek figyelemmel kísérése, valamint az emberi jogok védelmének és előmozdításának más mechanizmusai ajánlásainak, illetve az NHRI kommunikációs tervének stratégiai tervezése és fejlesztése témájára szervezett műhelyek munkájában.

### **3.3.2. Projektumok**

Az emberi jogvédő részt vesz az igazságügy reformja ötéves programjának és a kormány felelőssége növelésére irányuló program valóra váltásában, amelyet az (USAID), amerikai Nemzetközi Fejlesztési Ügynökség hajt végre a joguralom erősítése, az igazságügyi szektorbeli reformtudat növelése, valamint a kormány, a civil társadalom és a független intézmények arra irányuló kapacitásának növelése érdekében, hogy felismerjék és megakadályozzák a korrupciót. A projektum keretében a Polgári jogvédő tevékenysége a jó kormányzás, valamint a hatékony és felelős kormány elveinek előmozdítása keretében folyik, kiterjed továbbá a civil társadalom más független intézményeivel és szervezeteivel való együttműködés erősítésére, valamint az emberi jogok védelme területén tevékenykedő intézmények kapacitásainak erősítésére is. A projektumnak erre az évre tervezett legjelentősebb tevékenysége a jó kormányzás elveinek bemutatására irányuló kampány lesz, amelyre a közigazgatásban dolgozók körében kerül sor, és alapját az a jó kormányzási kódexjavaslat alkotja, amelyet az emberjogvédő 2010 júniusában állított össze. A kampányra az ember- és kisebbségjogi, közigazgatási és helyi önkormányzati minisztériummal való együttműködésben kerül sor.

Az "A gyermek kizsákmányolás megelőzése Délkelet-Európában" jelmondatú régióbeli projektumnak a keretében, amelyben négy ombudsman-intézmény vett részt

- a délkelet-európai gyermekek kérdésére illetékes ombudsman-hálózat (CRONSEE) tagjai - és a Save the Children Norway nemzetközi szervezet támogatásával, a polgárvédő vizsgálatot folytatott a szerbiai gyermekkoldulásról, amelynek eredménye a Polgári jogvédő "Gyermekekoldulás a Szerb Köztársaságban" c. viselő jelentése, amely pontosan megállapítja a prioritást élvező problémákat és ajánlásokat tartalmaz a releváns szervekről, intézményekről és szervezetekről. A polgárvédő részt vett a CRONSEE évi ülésein is, amelyeket 2011-ben a gyermekek gazdasági kizsákmányolása megakadályozása témájának szenteltek,

Az EBESZ szerbiai missziója támogatta a Polgári jogvédő szerbiai roma településekre való látogatásának realizálását, annak érdekében, hogy az intézmények mind közelebb kerülhessenek a roma populációhoz, továbbá azért, hogy a közösség tudatában erősödjék a Polgári jogvédő szerepének és hatáskörének tudata. A projektum valóra váltására a roma nemzeti kisebbség nemzeti tanácsával való konzultációt követően, valamint 13 roma nem kormányzati szervezettel, és a 16 roma helyi önkormányzati egység roma koordinátoraival együttműködésben került sor. Az ombudsman csapatának tagjai 47 roma települést jártak be 27 város és község területén, beleértve az 5 belgrádi települést is.

Nagy-Britannia belgrádi nagykövetségének, valamint az OHCHR támogatásával, a polgárvédő elindította a szerbiai roma közösség jogai érvényesítésére irányuló projektumot. Végrehajtásának célja a szerbiai romák emberi jogai normatív kereteinek előbbre vitele, mégpedig a közösség jelenlegi helyzetének elemzésével, valamint a beilleszkedésükre tett eddigi intézkedések felmérésével és továbbvitelével. A projektum keretében egyenkénti jelentések készültek a beilleszkedési program végrehajtásáról a foglalkoztatás, a lakásviszonyok, az oktatás, az egészségvédelem, a readmisszió és a diszkrimináció elleni küzdelem területén. E jelentések alapján a Polgári jogvédő átfogó jelentést készít, amelyet a roma populáció szerbiai helyzete javítása céljából az állami szervekhez intézett ajánlások fognak kísérni.

### ***3.3.3. Nemzetközi összejövetelek szervezése és az azokon való részvétel***

Nemzetközi téren 2011-ben két nagy esemény megszervezésére került sor, továbbá azokon a külföldi találkozókon való részvételre, amelyeken a Polgári jogvédő szerepének és tevékenységének bemutatására került sor munkája különleges szegmenseiben.

A szerbiai emberjogvédő és a Fegyveres Erők Demokratikus Ellenőrzésének Genfi Központja ( a továbbiakban DCAF), a szerb honvédelmi tárca támogatásával 2011. április 13-a és 15-e között Belgrádban megszervezte **A fegyveres erőkre illetékes ombudsmanok III. nemzetközi értekezletét**. Az értekezletet beszédekkel Boris Tadić Szerbia elnöke, Dragan Šutanovac honvédelmi miniszter, Theodor Winkler nagykövet, a DCAF igazgatója és Saša Janković, Szerbia Polgári jogvédője nyitották meg. Az értekezleten 19 országból vettek részt a fegyveres erők ombudsmanjai, főellenőrei és a parlamentek illetékes testületeinek elnökei, továbbá az állami intézmények, a tudományos közösség, valamint a nem kormányzati szektor és a médiák képviselői. A

háromnapos munkát követően elfogadásra került a **Belgrádi Memorandum**. Az értekezletről szóló jelentés, amely a vita kulcsfontosságú elemeit tartalmazza, szerb és angol nyelven olvasható el<sup>119</sup>.

A szerbiai ember- és kisebbségi jogok helyzetéről szóló jelentés bemutatása alkalmával, 2011. november 16-án, Szerbia Palotájában, az Európa Tanács Rasszizmus és Intolerancia Elleni Európai Bizottsága ( a továbbiakban EKRI), a szerbiai Polgári jogvédővel, és a szerbiai esélyegyenlőségi biztossal való együttműködésben, kerekasztal-megbeszélést szervezett "Diszkrimináció elleni küzdelem Szerbiában" címmel. A kerekasztal célja, amelyen több mint százan vettek részt, az volt, hogy definiálja az EKRI Szerbiához intézett külön ajánlásai végrehajtásának szavatolását.

A Polgári jogvédő az ausztriai Albachuban megrendezett Európai Fórumon előadást tartott az ombudsman szerepéről a korszerű joguralom koncepciójában. Az ombudsman fontos, közérdekű információkhoz való hozzáféréséről tartott előadást a bakui nemzetközi értekezleten. A hágai és tiranai nemzetközi értekezleten a polgárvédőnek és más független ellenőrző intézményeknek a biztonsági szektor reformjában játszott szerepéről szólt, illetve a Polgári jogvédő illetékességeiről és mechanizmusairól a szerbiai biztonsági-információs szektor tevékenységének ellenőrzésére. Emellett az ombudsman részt vett a szarajevói regionális értekezleten, amelyet az "Az emberi jogok védelme és a fegyveres erők tagjainak szabadsága" címmel rendeztek meg Bosznia-Hercegovina képviselőházi katonai biztosságának szervezésében.

### 3.4. A MÉDIÁKKAL VALÓ EGYÜTTMŰKÖDÉS

Miközben 2010-ben való megalapítását követően a sajtóban állandóan növekedett a Polgári jogvédő intézményéről megjelent cikkek száma, addig 2011-ben az előző évinél ötödével kevesebb írás jelent meg róla. A jelentésbeli évben az ország egész területét fedő elektromos médiákban többé-kevésbé azonos számú riport jelent meg róla, mint az előző évben.

Az ombudsman által folyamatosan figyelemmel kísért 26 lapban 726 volt az írások száma (beleértve a nyilatkozatokat, jelentéseket, híreket, kommentárokat, közleményeket is), ami a tavalyinál mintegy 20 százalékkal kevesebb. A legtöbb írást a Politika, a Blic, a Danas és a Pravda napilapok jelentették meg róla.

A Polgári jogvédő tevékenységéről egy év leforgása alatt 18 kommentár jelent meg az újságírók tollából, leginkább a Politika és a Blic lapban. Ezek között szerepelnek az ombudsmannak és helyetteseinek szerzői cikkei is. Az újságírók cikkeikben az egészségügyi lobbiját kommentálták, továbbá az orvosok kiegészítő munkáját, az ún. "zenei dinár" műszaki berendezésekre való bevezetését, amelyekben támogatták a

---

<sup>119</sup> A jelentés a következő honlapon olvasható el <http://www.ombudsman.rs/index.php/lang-sr/component/content/article/1590>

Polgári jogvédő arra irányuló álláspontját és erőfeszítéseit, hogy függesszék fel azokat a törvényi rendeleteket, amelyek sértik a polgárok jogait. A jogvédő maga, valamint helyettesei, cikkeikben rendszeresen reagáltak a határukba tartozó időszerű témákra, mint pl. az igazságügy reformja, a nemi egyenjogúság, a szociális védelmi törvény, a riasztók védelme, az elektromos kommunikációról szóló törvény, a gyermekek jogairól szóló törvény elő tervezete, stb. A fenti előtervezet különösen nagy érdeklődést váltott ki és megosztotta a médiák és a nyilvánosság véleményét.

A televízióban tavaly különböző zsánerű mellékletek jelentek meg, összesen 283, és ez, az megelőző évhez viszonyítva stagnálásra mutat. Legtöbb információt az RTS sugározta róla, azt követi a B92 és a Pink. A Polgári jogvédőnek és helyetteseinek több mint száz nyilatkozatát sugározták, ami csaknem kétszer több a korábbinál. Szintén megkétszereződött az ombudsman és helyettesei televíziós vendégszerepléseinek száma az előző évhez képest, ami arra utal, hogy a médiák kikérik és tisztelik az intézmény véleményét az időszerű témákról.

A helyi jelentőségű lapok és televíziós állomások cikkeit és jelentéseit nem foglalja magában a készített statisztika, ezért kell megemlíteni, hogy a helyi jellegű médiák kivételesen nagy érdeklődést tanúsítanak a Polgári jogvédőhöz való elektromos hozzáférés bemutatása és promóciója iránt, ami Szerbia tíz községi könyvtárában kerül realizálásra.

## IV ZÁRÓ MEGJEGYZÉSEK

### 4.1. A PANASZOK TELJES SZÁMA, VALAMINT JOGSÉRTÉS SZERINTI BESOROLÁSUK

A Polgári jogvédő 2011-ben 15 782 alkalommal lépett kapcsolatba a polgárokkal. A 2011-ben beérkezett szóbeli panaszok közül, amelyekről a Polgári jogvédői hivatal nyilvántartást vezet, 23% állt a Polgári jogvédő illetékességében<sup>120</sup>, így az, 2011-ben, összesen 3640 panaszt tanulmányozott át, amelyek a vizsgált évben érkeztek be, és ezek közül 3456 írásbeli panaszt, 184-et pedig saját kezdeményezésre. Ezzel egyidejűleg mintegy 1000, korábbi évekből származó panaszt vizsgált meg, amelyek közül 766-ot zárt le. A Polgári jogvédő 2011 folyamán a 3640 panaszból 2203-ban járt az ügy végére, oly módon, hogy 1319-et megalapozatlanként elvetett, a többi panasz esetében (884) pedig eljárás folyt, amely a megfelelő módon zárult<sup>121</sup>. A 2011-ből eredő további 1437 panasz ügyében eljárás indult, és továbbra is folyamatban van.

12. táblázat – A Polgári jogvédőhöz 2011-ben érkezett és 2011.12.31-éig lezárt panaszok

Megalapozatlanként elvetett panaszok	502	56.79%
Egyedi vagy összevont ajánlásokkal felolelt ügyek	187	21.15%
Felfüggesztett eljárás - a hatóság elhárította a munkájában észlelt hiányosságot	118	13.35%
A panasztevők elálltak a panasztól	65	7.35%
A polgári jogvédőről szóló törvény 24. szakasza 2. bekezdése szerinti véleményezés	9	1.02%
A jogvédő lefolytatott eljárásról szóló közleménye	3	0.34%
<b>Összesen:</b>	<b>884</b>	

Összesen 1181 panasz (32%) vonatkozott a polgárok sebezhető kategóriájának területére (gyermekek, rokkant személyek, idősek, nemzeti kisebbségek tagjai, szabadságuktól megfosztott személyek, nemek közötti egyenjogúság területéhez

<sup>120</sup> A panasz meghallgatása során, amely tartalma alapján a Polgári jogvédő hatáskörébe tartozik, a polgároknak azt tanácsolják, hogy írásban tegyenek panaszt ennél a szervnél. Abban az esetben, ha a panasz nem tartozik a Polgári jogvédő hatáskörébe, a polgárt azokhoz a szervekhez irányítják, amelyekhez fordulnia kellene, rámutatva azokra a lépésekre, amelyeket meg kellene tennie problémája megoldása céljából. Ily módon az intézmény további munkájában csökken azoknak az írott panaszoknak a száma, amelyekben a Polgári jogvédő nem illetékes eljárni.

<sup>121</sup> A Polgári jogvédőről szóló törvény 28. szakaszával összhangban, a polgárok minden olyan panaszra, amelyre a polgárvédő nem illetékes, vagy megkésétt, vagy elhamarkodott, vagy névtelen, rendetlen, vagy meg nem hatalmazott személy nyújtja be, elvetésre kerül. Annak a panasztevőnek válaszolva, akinek a panaszát valamely törvényben meghatározott okból elveti, a jogvédő mindig rámutat a megfelelő jogi eljárásokra vagy illetékes szervekre.

tartozó panaszok) 2459 (68%) pedig a jó kormányzás területéhez<sup>122</sup>. A jó kormányzás területei általában egybeesnek Szerbia Köztársaság Kormányának a minisztériumaival, és a területekre vonatkozó panaszok a 2011-ben beérkezett panaszok összesen csaknem két harmadát képezik.

**13. táblázat - Területenként besorolt panaszok, számuk, és az panaszok teljes számához viszonyított százalékarányuk**

A szabadságuktól megfosztott személyek jogai	384	<b>10.55%</b>
Nemek közötti egyenlőség	34	<b>0.93%</b>
Gyermekjogok	391	<b>10.74%</b>
A fogyatékkal élők és idős személyek jogai	151	<b>4.15%</b>
A nemzeti kisebbségek jogai	221	<b>6.07%</b>
Külügy, diaszpóra, igazságügy	343	<b>9.42%</b>
Honvédelem	88	<b>2.42%</b>
Belügy	148	<b>4.07%</b>
Pénzügy, gazdasági és vidékfejlesztési terület	298	<b>8.19%</b>
Mezőgazdaság, kereskedelem, erdőgazdálkodás, vízgazdálkodás, környezetvédelem, infrastruktúra, energetika és bányászat	146	<b>4.01%</b>
Városrendezési, építőipari terület, kataszter	244	<b>6.70%</b>
Emberjogi, közigazgatási, helyi önkormányzati	335	<b>9.20%</b>
Munkaügy	348	<b>9.56%</b>
Egészségügy, szociális védelem, nyugdíj- és rokkantbiztosítás	392	<b>10.77%</b>
Biztonsági terület	7	<b>0.19%</b>
Művelődés, oktatás, tudomány, ifjúság és sport	110	<b>3.02%</b>

Ahogy az adatokból kiderül, a panasztevők Szerbia egész területéről érkeznek, leginkább azonban Belgrádból, tekintettel arra, hogy Belgrád az ország legtöbb lakosú városa, és fővárosként a legtöbb közigazgatási szerv székhelye. (14. táblázat):

<sup>122</sup> Minden panasz, amely a folyó évben a Polgári jogvédőhöz érkezik, vagy amivel kapcsolatban saját kezdeményezésre indít eljárást, a vele kapcsolatos könnyebb eljárás, és statisztikai feldolgozása miatt, nyilvántartásba kerül, egyrészt azokon a területeken, amelyek a polgárok sebezhetőbb kategóriájához tartoznak, másrészt pedig az ún. jó kormányzás területéhez tartozókban.

**14. táblázat - A különböző körzetekből érkező panaszok százalékaránya**

Szerbia többi része	1056	29.01%
Belgrád	1306	35.88%
Vajdaság AT	610	16.76%
Raškai	153	4.20%
Nišavai	151	4.15%
Braničevski	142	3.90%
Zlatibori	101	2.77%
Preševo, Bujanovac i Medveđa	41	1.13%
Idegen állam	55	1.51%
Kosovo és Metohija AT	25	0.69%
<b>Összesen</b>	<b>3640</b>	

**4.1.1. A panaszok jogok sérülése szerinti besorolása**

A 2011-ben ombudsmanhoz beérkezett összesen 3640 panasz megvizsgálásával megállapítást nyert, hogy a polgárok legtöbb esetben a gazdasági és szociális jogok megsértésére mutatnak rá, továbbá a "jó kormányzás" elveinek megsértése eseteire, valamint a polgári és politikai jogok sérülésére.

**15. táblázat - A jogsértések fajtái, számuk, és a panaszok teljes számához viszonyított százalékarányuk**

Jogterület	Sérült jogok száma	% arányuk az összesen beérkezett panaszok számához képest
Gazdasági, szociális, kulturális jogok	1708	46.92%
A jó kormányzáshoz való jog	1404	38.57%
Polgári és politikai jogok	903	24.81%
Gyermekjogok	391	10.74%
A szabadságuktól megfosztott személyek jogai	384	10.55%
A nemzeti kisebbségek jogai	221	6.07%
A fogyatékkal élő személyek jogai	153	4.20%
Nemi egyenlőség területe	34	0.93%
<b>Összesen</b>	<b>5172</b>	

*Megjegyzés:* A sérült jogok száma mindig meghaladja a panaszok számát, mivel számos panasz többszörös jogsértésre mutat rá.

**16. táblázat - A gazdasági, szociális és kulturális jogok sérülése, számuk, a panaszok teljes számához mért százalékarányuk**

Vagyonvédelemre való jog	362	9,95%
Nyugdíj- és rokkantbiztosításra való jog	235	6,46%
Munkából eredő jog	224	6,15%
Oktatásra és nevelésre való jog	211	5,80%
Munkához való jog	141	3,87%
Egészségvédelemre való jog	114	3,13%
Szociális védelemre való jog	59	1,62%
Vagyon- és munkajog a privatizáció folyamatában	44	1,21%
Az egészséges környezethez való jog	40	1,10%
Egészségügyi biztosításhoz való jog	26	0,71%
Munkahelyi zaklatás betiltása	24	0,66%
Munkánélküliség esetén a megélhetéshez szükséges ellátáshoz való jog	13	0,36%
A család, az anya és egyedülálló szülő védelmére való jog	8	0,22%
Egyéb jogok	153	4,20%
Nem állapítható meg jogsértés	54	1,48%
<b>Összesen</b>	<b>1708</b>	

**17. táblázat - A "jó kormányzás" területéhez tartozó sértett jogok kimutatása, számuk, a beérkezett panaszok teljes számához mért százalékarányuk**

Tisztességes eljáráshoz való jog	432	11.87%
A hatóság hatékony eljárásához való jog	204	5.60%
Annak joga, hogy törvényes határidőn belül szülessen döntés ügyében	163	4.48%
A közigazgatás hallgatása	147	4.04%
Jog a hatóságok méltányos bánásmódjára	142	3.90%
Az eljárás megsértése miatti jogra való védelem	84	2.31%
A meghatalmazással való visszaélés mentességére való jog	68	1.87%
A létrehozott jogi elvárások tiszteletben tartására való jog	56	1.54%
A polgárok egyenrangú bánásmódban való részesítésre való jog	50	1.37%
A szervek nem járnak el a közigazgatási határozatok és bírósági végzések alapján	47	1.29%
A szervek munkájában való arányosságra való jog	11	0.30%
<b>Összesen</b>	<b>1404</b>	

A polgári és politikai jogok megsértésének kimutatása, amelyekből 2011-ben 903 volt, arra utal, hogy aránylag egyenlő mértékben sérülnek ezek a jogok, azzal, hogy a legtöbb jogsértés a tisztességes eljárásra, és az ésszerű határidőn belüli eljáráshoz való jog területén történik.

**18. táblázat - A polgári és politikai jogsértések kimutatása, számuk és az összes panasz számához viszonyított százalékarányuk**

A tisztességes eljárásra és az ésszerű határidőn belüli eljárására való jog	289	7.94%
A személyi dokumentumokra való jog	101	2.77%
Jogvédelemre és jogorvoslatra való jog	80	2.20%
Jogsegélyre való jog	59	1.62%
Testi és szellemi integritás sérthetlenségére való jog	44	1.21%
Tájékoztatottságra való jog	43	1.18%
Diszkrimináció elleni védelemre való jog	36	0.99%
A kínzás, az embertelen és megalázó eljárás elleni védelemre való jog	35	0.96%
Állampolgárságra való jog	21	0.58%
Kártérítésre való jog	19	0.52%
Nyelvre és írásra való jog	17	0.47%
A menekültek és országon belül széttelepítettek védelmére való jog	16	0.44%
A faji, nemzeti, valamint vallási gyűlölet és türelmetlenség kiváltása elleni védelemre való jog	15	0.41%
Az alaptalan szabadságmegfosztás elleni védelemre való jog	15	0.41%
Személyes adatok védelméhez való jog	15	0.41%
Szabadsághoz és biztonsághoz való jog	14	0.38%
A személyiség méltósága és szabad fejlődése tiszteletben tartására való jog	12	0.33%
Magánélethez való jog	12	0.33%
Mozgásszabadság	11	0.30%
Élethez való jog	9	0.25%
Egyéb jogok	40	1.10%
<b>Összesen</b>	<b>903</b>	

A legtöbb panasz 2011-ben a végrehajtó hatalom képviselőinek tevékenységére érkezett, különösen pedig a minisztériumokéra, amelyekre az írásos kérelmeknek több, mint 30%-a vonatkozott, továbbá a nyugdíj- és rokkantbiztosítás területére, a foglalkoztatás, az egészségügy területére, a köztisztviselők, az adóhatóság, az oktatási

intézményekben, a szociális védelem területére, az igazságügyi szervekre és a közigazgatási szervekre, valamint a helyi önkormányzati szervekre.<sup>123</sup>

### *Az ombudsman által 2011-ben elért kulcsfontosságú eredmények<sup>124</sup>*

A **nemzeti kisebbségek jogai területén** 2011-ben sikerrel járt a személyi igazolványról, valamint a lakhelyről és tartózkodási helyről szóló törvény módosítására és kiegészítésére beterveztett indítvány. Lehetővé téve ezzel a polgárok számára, akik között romák is voltak, hogy személyi dokumentumot kapjanak annak ellenére, hogy nincs bejegyzett tartózkodási helyük.

Továbbá, érvényesítésre került a Polgári jogvédőnek a romák humánus széttelepítésére és a 72-es háztömbből való kitelepítése elhalasztására beterveztett ajánlása, ez utóbbi legalább addig, amíg az illetékes állami szervek nem határozzák meg a széttelepítés során való eljárás megfelelő szabályait és módját.

Emellett, a romák egészségtelen településén tett látogatással, és az adatok elemzésével sikerült meghatározni a szerb kormány romák helyzetének javítására kialakított stratégiája eredményeit.

A **gyermek jogainak védelme területén** 2011-ben a Polgári jogvédő folytatta tevékenységét a **gyermek jogaira vonatkozó törvény előkészítésére**, amely átfogóan és egyenletesen fogja rendezni a hazai jogrendszerben a gyermekek helyzetét. A gyermekek jogait szabályozó átfogó törvény megalkotására a Szerb Köztársaságnak a Gyermekjogügyi Bizottság tett ajánlást, amikor megvitatásra került az a kezdőjelentés, amely a Gyermekjogi Konvenció szerbiai érvényesítésére vonatkozik<sup>125</sup>. Az Európa Tanács emberjogi biztosa szintén felhívta a figyelmet a gyermekek jogai átfogó rendezésének a szükségességére.<sup>126</sup> A törvény előtervezete megvitatásra került a Polgári jogvédő által szervezett értekezleten, és ezen véleményt mondtak róla a nemzetközi szakértők és az Európa Tanács szakértői is. A szakértői vélemények kivételes mértékben hozzájárultak az előtervezet szövegének javításához.

A **gyermek jogokról szóló törvény tervezete** megtalálható a Polgári jogvédő világhálós honapján, valamint e szerv gyermekeknek szánt honlapján<sup>127</sup>. Felkérjük a szakközvéleményt és a közvéleményt, hogy szóljon hozzá, tegyen javaslatokat, fűzzön kommentárt, bírálatot a szöveghez bármikor, a törvény kidolgozásának bármely

---

<sup>123</sup> A részletesebb statisztikai kimutatás és a panaszok azon szervek szerinti besorolása, amelyhez tartoznak, abban a részben található meg, amely a jogvédőnek a közhatalom szerveivel való együttműködésével foglalkozik

<sup>124</sup> A területen elért kulcsfontosságú eredmények a második fejezetben, a területbemutatók keretében találhatóak meg

<sup>125</sup> Committee on the Rights of the Child, Forty-eighth session, Consideration of Reports Submitted by States Parties under Article 44 of the Convention, Concluding Observations: Republic of Serbia, CRC/C/SRB/CO/1, 20 June 2008; a következő címen található meg: [www2.ohchr.org/english/bodies/crc](http://www2.ohchr.org/english/bodies/crc)

<sup>126</sup> Report by the Commissioner for Human Rights, Thomas Hammarberg, on his visit to Serbia (13-17 October 2008), a jelentés 138. szakasza, 19. ajánlás, elérhetőség <https://wcd.coe.int>

<sup>127</sup> [www.zastitnik.rs](http://www.zastitnik.rs) и [www.pravadeteta.rs](http://www.pravadeteta.rs)

szakaszában. A tervezet szövegén való további munkát a szakértőkkel, a hatalmi szervek képviselőivel, a civil szektor képviselőivel és a gyermekekkel folyó konzultációk fogják kísérni.

2011. december 10-én járt le a **Polgári jogvédő fiatal tanácsosai alkotta Panel tevékenységének első éve**. Az eltelt év során négy találkozóra került sor tagjaival. A Panel 2011-ben részt vett az Európa Tanácsnak a gyermekek jogaira és jogállására, valamint a szülői felelősségre vonatkozó ajánlásai előkészítési eljárása konzultációs folyamatában<sup>128</sup>, összhangban az Európa Tanács Miniszteri Bizottságának gyermekléptékű egészségügy kialakítására vonatkozó irányelveivel<sup>129</sup>. A fiatal tanácsosok Paneljének legjelentősebb tevékenysége az iskolai erőszakkal kapcsolatos kutatás volt. A polgárvédő és a Panel tagjai 2011. december 10-én, az emberi jogok napján, nyilvánosságra hozták az iskolákban végzett kutatás eredményét. A Panel néhány tagjának alkalma volt arra, hogy ugyanabban az évben az októberi belgrádi könyvvásáron munkáját bemutassa a vásárra látogató szerbiai általános iskolás tanulóknak.

A Polgári jogvédő 2011-ben két Különjelentést szentelt<sup>130</sup> a gyermekekkel kapcsolatos témáknak. Az egyik a gyermekek koldulására, a másik pedig a gyermekek erőszak elleni védelmével foglalkozik. A Polgári jogvédő felhívta a nyilvánosság, az illetékes szervek, intézmények, közszolgálatok, szervezetek, mindenekelőtt azonban a gyermekekkel foglalkozó szakemberek figyelmét arra a tényre, hogy a gyermekek feletti erőszak és a gyermekek kizsákmányolása mindannyiunk részéről reagálást, hatékony és megfelelő választ követel.

A Polgári jogvédő **nemek közötti egyenlőség területén** folytatott munkájának kulcsfontosságú eredményei közé tartozik három külön jelentés: A szerbiai LGBT populáció - az emberi jogok helyzete és a társadalmi helyzet<sup>131</sup>, Különjelentés a nők feletti családon belüli erőszakról Szerbiában<sup>132</sup> és A Polgári jogvédő jelentése az idősek szociális otthonában lefolytatott felügyeleti eljárás eredményeiről<sup>133</sup>. A jelentés közzétételével a Polgári jogvédő igyekszik felkelteni és fenntartani a nyilvánosság figyelmét, ám elsősorban a közhatalom szerveinek, valamint a szakembereknek a figyelmét, akik e két populáció védelmében tevékenykednek. Rá kíván mutatni, hogy a társadalomnak a lakosság e három csoportosulásának adott válasza és hozzá való viszonyulása nem megfelelő, és elfogadhatatlan, mivel az erőszak, különösen a hosszú távú erőszak figyelmen kívül hagyásának következményei beláthatatlanok és az egész társadalmat érintik.

---

<sup>128</sup> Recommendation on the rights and legal status of children and parental responsibilities, a dokumentum tervezete a következő címen hozzáférhető <http://www.coe.int>

<sup>129</sup> Guidelines of the Committee of Ministers of the Council of Europe on child-friendly health care, hozzáférhető <http://www.coe.int/t/dg3/health>

<sup>130</sup> „Gyermekekoldulás a Szerb Köztársaságban” és „A gyermekek iskolai erőszak elleni védelme”

<sup>131</sup> <http://www.ombudsman.rs/attachments/Izvestaj%20LGBT.doc>

<sup>132</sup> <http://www.ombudsman.rs/index.php/lang-sr/component/content/article/1563>

<sup>133</sup> Elérhető <http://www.ombudsman.rs/attachments/Domovi%20za%20stare.doc>

*A Szerbiában, a nők feletti családon belüli erőszakra vonatkozó külön jelentés* a családon belüli erőszakkal, mint a nemi hovatartozás alapján történő erőszakkal foglalkozik. A jelentés az ENSZ *nőkkel szembeni erőszak felszámolásáról szóló nyilatkozatában*<sup>134</sup> megfogalmazott meghatározásokból indul ki. A polgári jogvédő határozott álláspontja, hogy a családon belüli erőszak nem magánjellegű probléma, hanem közügy, ezért az államnak kötelessége a családon belüli erőszak áldozatainak megvédése. Ellenkező esetben az erőszakot hallgatólagosan jóváhagyja. Megerősíti ezt az Európai Emberjogi Bíróság álláspontja is, hogy az államnak nemcsak a családon belüli erőszak elleni küzdelem megfelelő jogi kereteinek kialakítása a kötelessége, hanem szavatolnia kell ezek hatékony működését is.

A polgári jogvédő jelentése összefoglalta a lehetséges intézkedéseket, amelyek a családon belüli /partneri erőszak felszámolására és megelőzésére irányulnak, hanem e tevékenység irányvonalaira is rámutat. Külön hangsúlyozza továbbá az ezzel kapcsolatos társadalmi tudat növelését, az áldozatok támogatásának/erősítésének fontosságát, amihez a médiáknak is támogatást kell nyújtaniuk azzal, hogy foglalkoznak a témával, valamint a "jó gyakorlat példáinak" bemutatásával.

*Az A szerbiai LGBT populáció - az emberi jogok helyzete és a társadalmi helyzet* c. jelentésben a polgári jogvédő hangsúlyozza, hogy e populáció számára nem követel "különleges jogokat", csak azt, hogy a LGBT csoporthoz tartozó személyek jogait kiegyenlítsék azokkal az emberi és szabadságjogokkal, amelyeket a társadalom többi tagja élvez, és amelyet a Szerb Köztársaság Alkotmánya szavatol. Azon értesülések alapján, amelyekhez munkája végzése közben jutott, a polgári jogvédő a jelentésben bizonyos intézkedéseket is javasolt, amelyekkel kiküszöbölhetőek lehetnek a megfigyelt mulasztások, mindenekelőtt pedig: folyamatosan lehetővé tenni a szabad gyülekezésre való jogot és szavatolni a gyülekezések résztvevőinek biztonságát; eljárást folytatni minden erőszakos tett ügyében, beleértve a LGBT-személyek elleni fenyegetéseket is; programokat fejleszteni ki azzal a céllal, hogy edukálják és érzékenyebbé tegyék mindenekelőtt a bírósági intézményekben, ügyészségeken, rendőrségen és egészségügyben, valamint az állami intézményekben dolgozókat a szexuális orientáció és az emberi jogok kérdésére; az általános iskolai és középiskolai oktatási tartalmak módosításával szavatolni, hogy ne legyen ignorálható a LGBT-személyek létezése, vagy hogy az azonos neműek szexuális orientációját ne ignorálják, hanem szociológiai, jogi és egészségügyi tekintetben elfogadható módon tekintsenek rá; továbbá a nemcserével járó kérdések átfogó jogi rendezésére van szükség.

Ez a jelentés, valamint a polgári jogvédő e területn folytatott eddigi tevékenységének áttekintése megtalálható a polgári jogvédő honlapján, annak

---

<sup>134</sup> Az Egyesült Nemzetek 1993-ban megtartott Közgyűlésén, elfogadásra került a 48/104. sz. határozat, amely szerint családon belüli erőszakkal tekintendő „minden olyan testi, szexuális és lelki erőszakos tett, amely a családon belül, vagy háztartáson belül, vagy bármilyen más partneri, illetve intim kapcsolaton belül történik, tekintet nélkül arra, hogy az erőszakot végrehajtó személy ugyanabban a lakóegységben él-e vagy sem az áldozattal”

érdekében, hogy a széles nyilvánosság betekintést nyerhessen, emellett külön bemutatásra került az LGBT-szervezetek képviselőinek december 10-e - az emberi jogok nemzetközi napja alkalmából.

*A polgári jogvédő külön jelentést szentelt annak a felügyeletnek, amelyet az idős személyek szociális otthonaiban végzett:* 2011 folyamán, 13 idős személyek szociális otthonában végzett felmérést követően a polgári jogvédő elemezte az intézetekben elhelyezett idős nők helyzetét, és megállapította, hogy az áttekintett intézmények szolgáltatásai igénybe vevőinek két harmada nő. Mivel pedig a hagyományos szereposztás szerint a leginkább a nők azok, akik a gyermekneveléssel foglalkoznak, a tény, hogy az idősotthonokban a nők vannak többségben, arra utal, hogy sokuk számára "nem fizetődött" ki ez az ún. "női" életszerep, mert idős korukban nem kapták vissza leszármazottaiktól és más hozzátartozóiktól a nekik nyújtott gondoskodást és figyelmet. Az intézetek igazgatóságai ezt aényt mással, vagyis azzal magyarázzák, hogy a nők "könnyebben" döntenek úgy, hogy "a gyermekeknek hagyják lakásukat vagy házukat", valamint, hogy a "nénikék engedékenyek, hallgatnak és sínylődnek". Más intézményekben a polgári jogvédő felfigyelt a szolgáltatás igénybe vevőivel szembeni lekicsinylés és sértegetés problémájára.<sup>135</sup> Ez a kezdeti kép a helyzetfelmérésben, annak érdekében, hogy további tevékenysége során, és a Nemzeti Megelőző Mechanizmuson keresztül, hozzájárulhasson az idős személyek intézményes elhelyezési körülményeinek javításához.

*A fogyatékkal élő személyek jogainak területéről* a polgári jogvédő külön jelentést készített arról a felügyeletről, amelyet összesen 13 szociális otthonban, gerontológiai központban és nyugdíjasok és idős személyek otthonában végzett. Megállapította, hogy az elhelyezés ára egyike a legérzékenyebb kérdéseknek, a szolgáltatás igénybe vevői általában véve úgy vélik, hogy a szolgáltatás díja túl magas a kapott szolgáltatás minőségéhez viszonyítva. Különösen az élelem minőségével és mennyiségével kapcsolatban fejezték ki elégedetlenségüket. A legnagyobb gond az, hogy az idős személyek otthonában való elhelyezésének számlázási napját 947 dinárra becsülik, míg az általános kórházban 2900 dinárra<sup>136</sup>. Megjegyzendő, hogy az idős személyek otthonai a kórházakéhoz igen hasonló szolgáltatást nyújtanak, ezért a rendelkezésre álló eszközökbeli különbség drasztikus. Éppen ezért a gerontológiai központok további fennmaradása érdekében nélkülözhetetlen az, hogy elismerjék számukra is az általános kórházaknak elismert költségszintet, mert csak ezek fedezik a valós költségeket. Ezzel kapcsolatban pedig az Egészségügyi Minisztérium és a Munka-, és Népjóléti Minisztérium közötti megállapodásra van szükség.

Az ENSZ fogyatékkal élő személyek kérdésére illetékes biztosa követelésére kidolgozásra kerültek válaszok azokra a kérdésekre, amelyek a fogyatékkal élő személyek jogi és szociális helyzetére vonatkoznak.

---

<sup>135</sup> Kragujevacon több a szolgáltatás több igénybe vevője is rámutatott a személyzet ilyen viselkedésére, a vezetés azonban nem reagál a szolgáltatás igénybe vevőinek ilyen észrevételeire.

<sup>136</sup> A 2010-ben érvényes árak

A polgári jogvédő tevékenységének egyik eredménye annak a kérdésnek a megnyitására vonatkozott, hogy hogyan lehetne hozzáférhetővé tenni a fogyasztókkal élő személyek számára a banki és pénzügyi szolgáltatások igénybe vételét. Miután az egyesületek rámutattak a problémára, amellyel a fogyasztókkal élők szembesülnek a banki és pénzügyi szolgáltatások szektorában, a polgári jogvédő vitát indított és azoknak a hatóságoknak az eljárását kérte, amelyeknek hozzá kellene járulniuk az ilyen kérdések megoldásához. Arra a megállapításra jutott, a fogyasztókkal élő személyek nincsenek abban a helyzetben, hogy a kereskedelmi bankokbeli számlájukon levő eszközökkel nem rendelkezhetnek önállóan, természetes személyként és jogi személy képviselőjeként sem. A vak, a felső végtagok nélküli, az agybénulásos, stb. személyekről van szó, azért, mert lehetetlen számukra, hogy a banki dokumentációt saját kezűleg írják alá. A polgári jogvédő megbeszélést tartott a Kereskedelmi Bankok Egyesületének képviselőivel, majd pedig a Szerb Nemzeti Bank kormányzójához is fordult, tőle várva el a hatáskörébe tartozó azon intézkedések megtételét, amelyek elhárítanák azokat a hiányosságokat, amelyek a bankok fogyasztókkal élő ügyfeleknek nyújtott szolgáltatásában megnyilvánulnak.

4.2. A polgári jogvédő ajánlásai és jogalkotási kezdeményezései, valamint alkotmányossági értékelésre tett javaslatai

#### ***4.2.1. A polgári jogvédő ajánlásai***

##### ***Az ajánlások statisztikája***

A polgári jogvédő 2011-ben, a polgárok panaszai vagy saját kezdeményezése alapján 181 tárgyban (2011-ből és korábbi évekből származó) állapított meg hiányosságot a közigazgatási szervek munkájában, amelyek a polgárok jogainak sérüléséhez vezettek, és ezzel kapcsolatban 217 ajánlást intézett az adott szervekhez, amelyekben a tapasztalt hiányosságok kiküszöbölését követeli. A fent említett ajánlásokon kívül a polgári jogvédő több mint 70 intézkedési javaslatot tett az említett szerveknek a munkájukban felmerült hiányosságok elhárítására.

2011. december 31-éig az illető szervek 116 ajánlásnak (53%) tettek eleget határidőn belül, 54 nem tett eleget (25%), 47-nél (22%) pedig, a jelentés készítésének idejében, még nem tett le az ajánlásban intézkedésre megszabott határidőt.

**19. táblázat - Szervezetek, amelyekhez az ajánlásokat címezték**

Minisztériumok	51	23,50%
Oktatási területű intézmények	27	12,44%
Minisztériumi főosztályok	26	11,98%
Helyi önkormányzatok	22	10,14%
Szociális védelmi területű intézmények	19	8,76%
Egészségügyi területű intézmények	17	7,83%
Rendőrség	15	6,91%
A kötelező szociális biztosítás szervei	14	6,45%
Külön szervezetek	13	5,99%
Önálló állami szervek	5	2,30%
Közvállalatok	3	1,38%
Köztársasági igazgatóságok és ügynökségek	3	1,38%
Művelődési területű intézmények	2	0,92%
<b>Összesen</b>	<b>217</b>	

A 20. táblázat azt ábrázolja, hogy a jelentésben foglalt időszakban mely szervek nem intézkedtek a polgári jogvédő ajánlásai szerint. Ahogyan az a 20. és a 21. táblázatból kitűnik, a minisztériumok voltak azok, amelyekhez legtöbb ajánlás érkezett, és azok is, amelyek legkevésbé, vagyis csaknem az esetek felében, intézkedtek a polgári jogvédő ajánlásai értelmében. Másrészt, arányaiban tekintve, a polgári jogvédő ajánlásait leginkább az oktatási intézmények alkalmazták, a 27 ajánlásból csak 3 esetben nem intézkedtek az ajánlásban foglaltak szerint.

**20. táblázat - Az ajánlásokat nem tisztelő szervek és az ajánlások száma**

<b>Minisztériumok</b>	23	<b>45,28%</b>
Uprave u sastavu ministarstava	7	9,43%
Külön szervezetek	6	11,32%
Helyi önkormányzati szervek	5	7,55%
Szociális védelmi területű intézmények	4	5,66%
Oktatási területű intézmények	3	7,55%
A kötelező szociális biztosítási szervezetek	2	3,77%
Köztársasági igazgatóságok	2	3,77%
Önálló szervek	1	1,89%
Művelődési területű intézmények	1	1,89%

<b>Összesen</b>	<b>54</b>	
-----------------	-----------	--

A következő táblázat azokat a minisztériumokat tünteti fel, amelyek nem intézkedtek a polgári jogvédő ajánlásai értelmében.

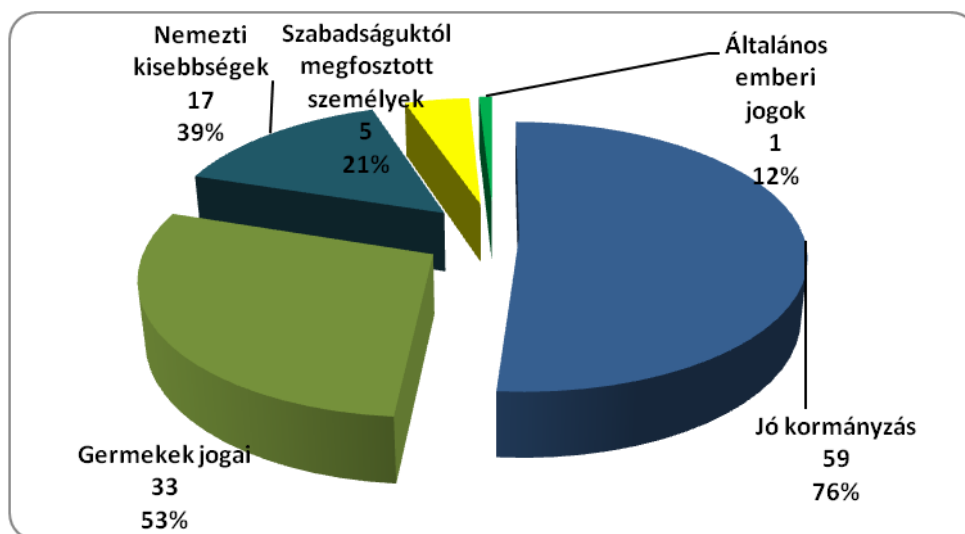
**21. táblázat - A polgári jogvédő ajánlásait nem tisztelő minisztériumok száma a minisztériumok számához viszonyítva**

<b>Ember- és Kisebbségjogi Minisztérium</b>	8	<b>34,78%</b>
Oktatási Minisztérium	5	21,74%
Honvédelmi Minisztérium	4	17,39%
Környezetvédelmi, bányászati és tértervezési Minisztérium	3	13,04%
Egészségügyi Minisztérium	1	4,35%
Vallás-, és Diaszpóraügyi Minisztérium	1	4,35%
Belügyminisztérium	1	4,35%
<b>Összesen</b>	<b>24</b>	

A vonatkozó jogterületek szempontjából a legtöbb ajánlás a jó kormányzás (78), a gyermekek jogai (62), a nemzeti kisebbségek jogai (44), a szabadságuktól megfosztott személyek jogai (24), az általános emberi jogok (8) területére vonatkozott és egy a fogyatékkal élő személyek területére. A nemek közötti egyenlőség területén 2011-ben nem született ajánlás.

Ezzel összhangban, az ajánlások értelmében szintén a jó kormányzás keretében jártak el legnagyobb mértékben (14. grafikon):

**14. grafikon - A végrehajtott ajánlások száma és százaléka egyes területeken**



## *A közigazgatási szervek munkájának javítását célzó polgári jogvédői ajánlások*

### *A szabadságuktól megfosztott személyek jogai védelmének területe:*

1. A rendőrségi fogvatartás helyiségeinek hatékony megfigyelőrendszerrel való ellátása, valamint a megfelelő feltételek megteremtése azokban az objektumokban, amelyekben a rendőrségi fogvatartás zajlik.
2. Új büntetőjogi szankciók végrehajtására szolgáló intézetek építésére van szükség. A meglévő épületek javítása, frissítése és /újjaépítése.
3. További lépéseket kell tenni a fogvatartottakkal való bánásmód és a börtönfeltételek javítása érdekében, összhangban az ENSZ foglyokkal való emberséges bánásmód minimum irányelveiről szóló ajánlásaival.
4. Rendszerbeli szabályozás, vagyis, olyan törvény megalkotása, amely szabályozni fogja a mentális egészség védelmét, valamint a mentális rendellenességekkel küszködő személyek gyógyítását és azok helyzetét.
5. Megszervezni azoknak a személyeknek az egészség- és szociális védelmi ellátását, akiknek már nincs szükségük a pszichiátriai kórházakban és intézményekben való kezelésre.
6. Felelősségre vonást alkalmazni a szabadságuktól megfosztott személyek feletti minden egyes kínzás, valamint a kegyetlen, embertelen vagy megalázó büntetési módok és eljárás esetében.

### *A nemzeti kisebbségek jogai védelmének területe:*

1. Hozzá kell látni A Nemzeti Kisebbségek Tanácsairól szóló törvény módosításához és kiegészítéséhez;
2. Fejlesztani kell azokat az intézkedéseket és tevékenységeket, amelyek a Közép-Szerbiában élő nemzeti kisebbségeknek ugyanolyan a lehetőségeket és feltételeket teremtenek identitásuk fejlesztéshez és megőrzéséhez, mint amilyenekkel a Vajdaság Autonóm Tartomány nemzeti kisebbségei rendelkeznek;
3. Hogy a Szerb Köztársaság egész területén, az állami iskolákban, szavatolja a szerb nyelv tanulását, ami lehetővé teszi a társadalomba való beilleszkedést, azokban a helyi önkormányzati egységekben pedig, amelyeknek lakossága vegyes, az állami iskolákban vezesse be a kötelező választott tárgyként az "A (nemzeti kisebbségi) nyelv és a nemzeti kultúra elemei" elnevezésűt, azon tanulók számára, akiknek nem az első (anya)nyelvük;
4. Elő kell készíteni és kidolgozni a vallási közösségek státusát, a vallásoktatást és a vallásoktatók státusát hatékonyan szabályozó jogszabályokat;

5. Hozzá kell látni A nyelv és írás hivatalos használatáról szóló törvény módosításához, a nemzeti kisebbségek nyelv és írás hivatalos használata alkalmazásának, úgyszintén a szerb nyelv és cirill betű hivatalos használata védelmének biztosítása érdekében;
6. Hozzá kell látni az A peren kívüli eljárásról szóló törvény módosításához, annak érdekében, hogy hatékony eljárást tegyen lehetővé azoknak a személyeknek az utólagos anyakönyvezéséhez, akik ezt a jogukat nem tudták a közigazgatási eljárás keretében érvényesíteni;
7. Meg kell teremteni az A romák helyzetének javítására vonatkozó stratégia végrehajtásának feltételeit, valamint szakosodott szervet alakítani annak realizálására.
8. Erősíteni kell az Ember- és kisebbségjogi, közigazgatási és helyi önkormányzati Minisztérium Ember- és Kisebbségjogi Főosztályának káder-, anyagi és egyéb kapacitásait, valamint azokban az állami szervezetekben is, amelyek a nemzeti kisebbségek jogainak érvényesítéséért és védelméért felelősek, javítani kell a munkafeltételeken, és hogy a nemzeti kisebbségek jogai érvényesítéséhez, védelméhez és előmozdításához szükséges megfelelő számú munkatársat kell alkalmazni.

#### *A gyermekjog területe:*

1. A Képviselőház eljövendő Gyermekjogügyi Bizottságának közvetlenül, szakszerűen és szervezeten be kell kapcsolódnia annak az egységes standardokat bevezető gyermekjogi törvénynek a megalkotásába, amelyet törvényi meghatalmazásánál fogva a polgári jogvédő fog betervezni.
2. A gyermekek és tanulók erőszaktól való megvédése érdekében az oktatási és nevelési intézményeknek következetesen és teljes mértékben alkalmazniuk kell Az oktatási és nevelési rendszer alapjairól szóló törvényt, Az intézmény erőszakra, bántalmazásra és elhanyagolásra való reagálásának eljárási protokolljára vonatkozó szabályzatot, továbbá, kötelesek megállapítani az erőszak szintjét és megelőző, beavatkozó és támogató intézkedéseket alkalmazni oly módon és olyan képésekben, amelyeket a Szabályzat és a Külön Protokoll előír;
3. Az Oktatási és Tudományügyi Minisztériumnak, más szervezetekkel együttműködésben, minden tanuló, oktató és a többi foglalkoztatott számára rendszeresen edukációt szervezzen a tolerancia fejlesztéséről és a nem erőszakos kommunikációról, az erőszak, a bántalmazás és elhanyagolás megnyilvánulási formáiról, az erőszakkal való szembeszállás hatékony módszereiről, annak megakadályozásról, továbbá időszakonként a gyermekek közreműködésével kutatást szervez az iskolai erőszakról.
4. Az oktatási és nevelési intézményeknek az erőszak elleni védelmi intézkedések végrehajtása során, önállóan vagy más szervezetekkel együtt, kötelességük az áldozattá

volt tanulónak a támogatására, rehabilitációjára és reintegrációjára, valamint a bántalmazó tanuló rehabilitációjára és reintegrálására irányuló intézkedéseket tenni.

5. Az Igazságügyi Minisztériumnak folytatnia kell a Büntetőtörvénykönyvnek az Európa Tanács gyermekek szexuális kizsákmányolása és szexuális bántalmazásaelleni védelmére vonatkozó konvenciójával való összehangolásával, a polgári jogvédő által beterjesztett indítvány értelmében.
6. A Szerb Köztársaság Képviselőházának, a hatályos törvények módosításain és kiegészítésein keresztül, be kell vezetnie a külön anyagi segély jogát azon szülők számára, amíg azok közvetlenül viselik gondját gyermeküknek, akinek betegség, fogyaték vagy fejlődési rendellenességek miatt nélkülözhetetlen szülői ápolásra van szüksége (ápoló szülő jogállás).
7. Az Igazságügyi Minisztériumnak folytatnia kell a Büntetőtörvénykönyvnek az Európa Tanács gyermekek szexuális kizsákmányolása és szexuális bántalmazása elleni védelmére vonatkozó konvenciójával való összehangolásával, a polgári jogvédő által beterjesztett indítvány értelmében.
8. Az Egészségügyi Minisztériumnak, a Köztársasági Egészségbiztosítási Alapnak, valamint a Dr. Milan Javanović Batut Közegészségügyi Intézetnek vissza kell állítaniuk a korábbi szintre az egészségvédelmi szolgáltatást a pszichofizikai rendellenességgel és/vagy beszéd patológiával élő gyermekek számára, továbbá, *A pszichofizikai rendellenességgel és beszéd patológiával élő gyermekek megelőző egészségvédelmére irányuló nemzeti programmal összhangban, pontos nyilvántartást kell vezetniük a fenti gyermekekről és kezdeményezniük kell más rendszerek (oktatási, szociális védelmi) kapacitásainak bevonási folyamatát a pszichofizikai rendellenességek és beszéd patológia feltárásába, a rendellenesség megelőzésébe és a rendellenességek gyógyítása érdekében.*
9. A Gyermekjogügyi Tanácsnak és a Szerb Köztársaság Kormányának elő kell készíteniük és elfogadásra a Képviselőház elé terjeszteniük azoknak a gyermekeknek a védelmére vonatkozó átfogó nemzeti stratégiát, akiknek élete és /vagy munkája az utcához kötődik (az utca gyermekei, az illetékes állami szerveknek és a területi autonómia egységei szerveinek, valamint a helyi önkormányzatoknak pedig teljes mértékben, tervszerűen, célszerűen és hatékonyan kell fellépniük a gyermekoldulás, a gyermekek utcán való élete és munkája kérdésében, tiszteletben tartva a gyermekek jogait és az "utca gyermekeinek" részvételét, mindenekelőtt pedig szem előtt tartva azt a tényt, hogy ezek a gyermekek mindig és kivétel nélkül kizsákmányolás, bántalmazás és elhanyagolás áldozatai.

#### ***A nemek közötti egyenlőség területe:***

1. A Szerb Köztársaság Kormányának mielőbb elő kell készítenie az Európa Tanács nők feletti erőszak és a családon belüli erőszak megelőzésére és leküzdésére vonatkozó konvenciójának becikkelyezéséről szóló törvényt, amelyet azután a Képviselőháznak mielőbb el kellene fogadnia.

2. A belügyi, az igazságügyi, a munka- és szociálisügyi minisztériumoknak halogatás nélkül külön protokollokat kell kialakítaniuk, amelyek meghatározzák a hivatalos személy fellépését a partneri/családon belüli erőszak bejelentése esetén, és ezeknek a protokolloknak harmonizálniuk kell a Szerb Köztársaság Kormányának azzal az Általános Protokolljával, amely az intézmények, szervek és szervezetek fellépésére és együttműködésére vonatozik a nők feletti családon belüli és partneri kapcsolaton belüli erőszak esetén.
3. Az Igazságügyi Minisztériumnak folytatnia kell tevékenységét a Büntetőtörvénykönyv módosításain, amelyek javítani fogják a családon belüli erőszak áldozatainak büntetőjogi védelm, megszigorítják a büntetőpolitikát és bevezetik a büntetőjogi védelem rendszerébe a "gyűlöletbűntettet".
4. Az egészségügyi intézményeknek kötelesek intézkedést tenni arra, hogy kötelezően fényképfelvétel készüljön azokról a sérülésekről, amelyek a családon belüli/partneri erőszak áldozata szerint a családon belüli/partneri erőszak eredményeként keletkeztek, és ezeknek a felvételeknek a sérülésekről készített orvosi jelentés részét kell képezniük.
5. A Belügyminisztériumnak intézkedéseket kell tennie, amelyek lehetővé fogják tenni az LGBT-személyeknek a szabad gyülekezés jogának érvényesítését, a gyülekezéseken biztosítani fogja a résztvevők, és az emberjogi harcosok biztonságát.
6. Az Oktatási és Tudományügyi Minisztériumnak kezdeményeznie kell az általános és középiskolai oktatási tartalmak olyan irányú módosítását, hogy azok növeljék a gyermekek és a fiatalok LGBT-személyekkel kapcsolatos tudatosságát, valamint az egyenlő védelemre van jogukat.

#### *A fogyatékkal élők és az idős személyek jogainak területe:*

1. Intenzívebbé kell tenni az idősek intézményeken kívüli védelmét, ami a házi ápolás fejlesztésén és javításánl, e személyek háztartásában nyújtott segítségen keresztül nyilvánulna meg, anélkül, hogy ki kellene őket ragadni természetes környezetükből.
2. Intenzíven kell tevékenykedni az idős személyeket befogadó szakosított, pszichogerontológiai típusú, otthonok alapításán és fejlesztésén.
3. Módosítani kell az ortopéd eszközökre és felszerelésre vonatkozó szabályzatot, ily módon téve lehetővé, hogy a függő felhasználóknak is jogul legyen a pelenkára ( ne csak a sclerosis multiplexben, paraplegiában és quadriplegiában szenvedőknek).
4. A közigazgatási, helyi önkormányzati, ember- és kisebbségjogi tárcának javasolnia kell a lakhelyről és tartózkodási helyről szóló törvény módosítását, annak céljából, hogy lehetővé tegye a szociális védelmi intézményekben elhelyezett használók számára, hogy tartózkodási helyükként annak az intézménynek a címét tüntessék fel, amelyben elhelyezést kaptak.

#### 4.2.2. Törvényalkotási indítványok

2011-ben a polgári jogvédő összesen 40 törvényalkotási indítványt nyújtott be. Ezek közül egy törvényjavaslatra vonatkozott, 39 pedig a törvény- és más előírások módosítási és kiegészítési indítvány volt, amelyeket az illetékes szervek vagy más testületek elé terjesztett. Jelenleg 26 indítvány van még procedúrában, 11-et elvetettek, három elfogadásra került. Elfogadták azt az indítványt, amely Büntetőtörvénykönyv családon belüli erőszak megelőzésével kapcsolatos módosítási és kiegészítésére vonatkozott, továbbá A személyi igazolványokról szóló törvény módosítására és kiegészítésére vonatkozó indítványt, amely az ideiglenes személyi igazolvány azon személyek számára való kiadását javasolja, akik nem tesznek eleget a személyi igazolvány kiadása feltételeinek, harmadikként pedig a polgári jogvédő azon indítványa került elfogadásra, amely a tartózkodási hellyel nem rendelkező személyek számára lehetővé teszi, hogy lakóhelyként a szociális központ címét tüntessék fel.

A polgári jogvédő A polgári jogvédőről szóló törvény 18. szakasza 2. bekezdése alapján a Képviselőház Munka-, harcos-, és szociálisügyi Bizottságához *indítványt terjesztett 11 módosítás beterjesztésére a szociális védelmi törvény javaslatára*. A polgári jogvédő külön hangsúlyt helyezett azon szülők az új jogának bevezetésére, akik közvetlenül ápolják gyermeküket, aki betegség, fogyaték vagy fejlődési rendellenesség miatt nem nélkülözheti a szülői ápolást. Az illetékes képviselői bizottság nem vitatta meg a polgári jogvédő indítványát.

A gyermekeknek és nőknek az erőszak minden megnyilvánulása elleni védelme minél megfelelőbb intézményes mechanizmusa szavatolása érdekében, a polgári jogvédő, A polgári jogvédőről szóló törvény 18. szakasza 2. bekezdése alapján *24 módosítási indítványt* nyújtott be *az Igazságügyi Minisztériumhoz a Büntetőtörvénykönyv módosítására*.

A polgári jogvédő 2011 folyamán, azon értesülések alapján, amelyekhez munkája során jutott, valamint a nemzeti szinten elfogadott stratégiai dokumentumok, becikkelyezett és aláírt nemzetközi dokumentumok, továbbá az Autonóm Női Központ kérelme alapján, javasolta, hogy a család fogalmát a családon belüli erőszak büntette esetében bővítsék ki a volt házastárs, az élettársi és a volt élettársi kategóriával; továbbá azokra a személyekre, akik érzelmi vagy szexuális kapcsolatban voltak vagy vannak, illetve közös gyermekük van, vagy gyermekük éppen megfogant, annak ellenére, hogy sohasem éltek egy családi háztartásban. A családon belüli erőszak legsúlyosabb, halálos kimenetelű büntetteire éppen a házasság megszűnésekor vagy közvetlenül megkötése előtt kialakult helyzetben kerül sor.

Az indítvány azt a javaslatot is tartalmazta, hogy még három intézkedéssel bővítsék ki az erőszak áldozatának védelmére irányuló biztonsági intézkedéseket, mégpedig: a családi háztartásból való eltávolítás intézkedésének bevezetésével, az internethez való hozzáférés megtiltásával és az erőszaktevő kötelező pszichoszociális kezelésével. Szintén javaslatot tett az *Üldözés* bűncselekmény fogalmának bevezetésére, stb. A Büntetőtörvénykönyv módosítására és kiegészítésére tett törvényjavaslatba

bekerült a polgári jogvédő azon javaslata, hogy hosszabbítsák meg a nemi szabadság elleni bűntett elkövetőjének büntetőjogi üldözése elévülésének határidejét, ha a bűncselekményt gyermek felett követték el.

Annak ellenére, hogy a polgári jogvédő arra számított, hogy az Igazságügyi Minisztérium, ahogyan bejelentették, folytatja tevékenységét a Büntetőtörvénykönyv módosításán és kiegészítésén, és elfogadja a polgári jogvédő más, javaslatait, amelyek a nemi alapú erőszakra és a gyermek sérelmére elkövetett erőszakra vonatkoznak, a jelen jelentés készítése folyamán a Kormány megerősítette a Büntetőtörvénykönyv módosítási javaslatait, amelyek azonban nem ölelik fel a nemi alapú erőszakot, és ugyanígy nem kerültek bele azok a javaslatok sem, amelyeket a polgári jogvédő kezdeményezett, ezért a polgári jogvédő továbbra is figyelemmel fogja kísérni a Minisztérium és a Kormány e területen folyó tevékenységét.

A polgári jogvédő a Szerb Köztársaság Képviselőháza Oktatási Bizottsága elő három módosítási javaslatot indítványozott az Az oktatási és nevelési rendszer alapjairól szóló törvény módosításáról és kiegészítéséről szóló törvényjavaslatra, a célból, hogy védelmezze a gyermekjogok elért szintjét abban a részben, amely a tanulóra irányuló nevelési - disziplináris eljárásra vonatkozik. A polgári jogvédő módosítási javaslatai azonban megvitatásra sem kerültek, mert felborította volna a Minisztérium és az oktatásban dolgozók megállapodását. Mégpedig azért, mert ez a módosítás volt a tanügyi dolgozók 2011 tavaszán folyó strájkja megszakításának egyik feltétele, ami eléggé rossz képet fest az iskoláról alkotott felfogásról, nevelői szerepéről, mindenekelőtt pedig a tanügyi dolgozók szerepéről, valamint a szakszervezet tagjairól is, akik az ilyen megoldás mellett szálltak síkra.

A polgári jogvédő, A polgári jogvédőről szóló törvény 18. szakasza 2. bekezdésének alapján *Javaslatot* tett a Képviselőháznak A szerzői és kapcsolódó jogokról szóló törvény módosítására („Az SZK Hivatalos Közlönye“, 104/2009 sz.-m.), azt követelve, hogy töröljék a törvény 39. szakaszát. Ez a javaslat továbbra is a képviselőházi procedúrában van.

Ezzel egyidejűleg, a A polgári jogvédőről szóló törvény 24 szakasza 2. bekezdésének alapján a polgári jogvédő azzal az indítvánnyal fordult a Szerb Köztársaság Kormányához, hogy tegyen meg minden rendelkezésére álló intézkedést annak érdekében, hogy mindaddig, amíg a Képviselőház nem dönt A szerzői és kapcsolódó jogokról szóló törvény módosításáról és kiegészítéséről szóló törvényjavaslatról, amelyet a polgári jogvédő nyújtott be, halassa el azoknak ajógszabályoknak az alkalmazását, amelyek A szerzői és kapcsolódó jogokról szóló törvény 39. szakasza 1. bekezdésének rendelkezéséből erednek („Az SZK Hivatalos Közlönye“, 104/2009 sz.)

A gyermekjog területén a polgári jogvédő indítványt terjesztett be a környezetvédelmi, bányászati és tértervezési tárcához annak érdekében, hogy az mentse fel a környezetszennyezési díjfizetési kötelezettsége alól azokat a gépkocsitulajdonosokat, akiknek valamilyen fogyatékkal élő gyermekük van, olyan mértékben,

ahogyan az a más fogyatékos személyek esetére van előírva, kezdeményezésének elfogadásáról azonban nem kapott tájékoztatást.