

*Др Зоран Јовановић,  
редовни професор*

*УДК: 351.94  
DOI: 10.46793/UPSSXI.157J*

## **ОСВРТ НА ПОСЕБНЕ (СПЕЦИЈАЛИЗОВАНЕ) ОМБУДСМАНЕ\***

### ***Резиме***

*У појединим земљама су, поред омбудсмана надлежног за све области друштвеног живота, оснивани и омбудсмани према функционалном принципу. Надлежност омбудсмана ове врсте простире се на поједине области друштвеног живота или на заштиту одређених категорија становништва. Разлика између класичног и специјалног омбудсмана једино је у обиму надлежности, која је у првом случају генерална, а у другом специјализована. Специјализовани омбудсмани у појединим земљама постоје уз класичног омбудсмана, а у другим као једине институције те врсте. Њихова особина је да махом припадају категорији извршних омбудсмана (бира их извршна власт), углавном нису конституционализовани, већ су уређени посебним законом или актом управног органа. Специјални омбудсмани могу имати и сва овлашћења типична за генералног омбудсмана, али је често случај да су одређена права ограничена или ускраћена, као што је право на истрагу. Аутор у раду анализира поједине специјализоване омбудсмале: војни омбудсман, институцију дечијег омбудсмана, омбудсман за националне мањине и омбудсман за заштиту потрошача.*

***Кључне речи:*** *специјализовани омбудсмани, Заштитник грађана, људска права, војни омбудсман, дечији омбудсман, омбудсман за заштиту потрошача*

### **1. Уводна разматрања**

Класични тип омбудсмана одговара изворном шведском моделу и земљама које су под шведским утицајем конципирале ову институцију. Класични омбудсман подразумева да је у питању повереник парламента, којег парламент бира и разрешава. Његова улога је контрола државне управе у свим

---

\* Рад је резултат истраживања на пројекту Правног факултета Универзитета у Крагујевцу: „Усклађивање правног система Србије са стандардима Европске уније”, који се финансира из средстава Факултета.

областима и заштита права грађана. Заштитник грађана у нашем правном систему суштински одговара моделу класичног омбудсмана.<sup>1</sup>

Развој специјализованих омбудсмана отпочео је увођењем војног омбудсмана у Шведској 1915. године (укинут 1968. године због смањеног обима посла). Војни омбудсман је затим био уведен у Норвешкој 1919. године и у СР Немачкој 1956. године. У појединим земљама омбудсмани су уведени, примера ради, у области здравства, образовања, социјалног старања, полиције, затворских установа, јавних прихода, поштанског саобраћаја, комуналних делатности, заштите личних података и друге. У увођењу таквих омбудсмана предњаче САД, у којима се оснивање оваквих институција подстиче на свим нивоима власти.

У Великој Британији је Законом о реорганизацији националне здравствене службе из 1973. године установљен омбудсман - Комесар за здравствену службу. Његова дужност је да разматра жалбе на рад здравственог особља и установа у вези са неадекватним пружањем здравствених услуга, а обављање те функције је поверено Парламентарном комесару за управу.<sup>2</sup>

Омбудсмани за заштиту личних података имају улогу да се старају о контроли органа и служби које воде јавне евиденције података о личности. Они пружају заштиту грађанима од злоупотреба и лошег рада тих органа и служби у погледу прикупљања, вођења и начина коришћења личних података. Такви омбудсмани постоје у Канади, Немачкој и још неким земљама.<sup>3</sup> Први такав омбудсман уведен је у немачкој покрајини Хесен (1970), а затим у другим покрајинама, као и на нивоу Савезне државе (1977) под називом „Савезни пуномоћник за заштиту личних података“ (*Bundesbeauftragte für den Datenschutz*). У Мађарској је Законом бр. LXIII о правима на заштиту личних података и приступ јавним информацијама од 1993. године уведен Парламентарни комесар за заштиту личних података и слободу информација.<sup>4</sup>

У односу на поједине категорије становништва, омбудсмани се уводе за заштиту оних категорија које су нарочито осетљиве на повреде права и којима је због тога неопходно пружити већи степен заштите. Пре свега, то се односи на најмлађу популацију - децу као и на хендикепирана лица. Од посебног интереса за вишенационалне заједнице је увођење специјализованог омбудсмана за заштиту права припадника етничких и националних мањина. Такав омбудсман уведен је мађарским Законом о правима националних и

---

<sup>1</sup> Опширније вид. Милков, Д., *Управно право III, контрола управе*, Нови Сад, 2019, стр. 17-18.

<sup>2</sup> Drewry, G., *The Ombudsman: Parochial Stopgap or Global Panacea?*, Oliver Dawn, Drewry Gavin (eds.), *The Law and Parliament*, Butterworths, London, Edinburgh, Dublin, 1998, стр. 16-17.

<sup>3</sup> Лилић, С., *Data Protection Ombudsman: заштитник права грађана и компјутеризоване збирке података*, Нови Сад, 1990, стр. 20-21.

<sup>4</sup> Види: Parliamentary Commissioner for Data Protection and Freedom of Information, <http://www.obh.hu/adatved/indexek/index.htm>, 10.7.2023.

етничких мањина од 1993. године. Омбудсмани се овде појављују као инструменти у борби против дискриминације, што улози ове институције даје још једну значајну димензију.

Са институцијом специјализованих омбудсмана, као самосталних и независних установа које су организоване према функционалном принципу, не треба мешати увођење интерне специјализације у функционисању јединственог класичног омбудсмана. У овом другом случају постоји само једна институција са општом надлежношћу, унутар чије се структуре може применити функционални принцип у распореду особља и радних задужења. Практично, поједини заменици и стручни сарадници омбудсмана добијају задужења за одређене области (ресоре) или за заштиту појединих категорија грађана, при чему институција остаје јединствена.

## **2. Војни омбудсман у појединим земљама**

Институција војног омбудсмана постоји у више земаља света. Међутим, чешћи је случај да у оквиру јединствене канцеларије националног омбудсмана постоје посебни сектори који се баве злоупотребом људских права која су у вези са војним питањима.

Војни омбудсмани се могу посматрати као значајан вид цивилне контроле друштва над војском, будући да је војска традиционално веома затворена институција и у доброј мери изолована од контроле друштва. Улога овог омбудсмана је да разматра жалбе припадника војске (војника и старешина до одређеног ранга) на поступке војних власти и њихових претпостављених. Таквом улогом, војни омбудсман доприноси и процесу социјализације војске.<sup>5</sup>

Институције омбудсмана за оружане снаге представљају неизоставан део сваког транспарентног и одговорног сектора безбедности. Као независне и непристрасне институције, оне играју кључну улогу у спречавању и одговору на лоше управљање и злоупотребу људских права, без обзира да ли су уперене против цивила или против припадника самих оружаних снага. Пријемом и истраживањем притужби, као и детаљним извештавањем о тематским питањима и систематским проблемима, институције омбудсмана могу остварити значајан утицај, како на појединце, тако и на сектор безбедности и законодавно окружење као целину.

### **2.1. Војни омбудсман у Шведској**

Шведска припада групи земаља која је у свој правни систем прва увела и институцију војног омбудсмана (*Militieombudsman*). У периоду од 1915. до 1968. године, у Шведској су постојала два парламентарна омбудсмана, јер је

---

<sup>5</sup> Buckland, B. S., McDermott, W., *Ombuds Institutions for the Armed Forces*, 2012, DCAF, Geneva, 2012, стр. 15.

*Riksdag* сматрао да је неопходно раздвојити функције надзора над војним органима од надзора који је вршио *Justitieombudsman*, те је тако настала посебна служба за контролу оружаних снага - војни омбудсман. До интеграције парламентарног и војног омбудсмана дошло је 1968. године.<sup>6</sup>

Војног омбудсмана постављао је Парламент, али при одлучивању о избору кандидата одлуку није доносио у пуном саставу, него се претходно бирала група од 48 посланика који су затим вршили избор. Истовремено са избором омбудсмана, бирао се и његов заменик. У погледу статуса војног омбудсмана, у основи је био исти као и статус шведског парламентарног омбудсмана, што значи да је био самосталан у вршењу својих овлашћења, а Парламент није могао да му издаје било какве директиве о томе како ће поступати у појединачним случајевима.<sup>7</sup> Као и парламентарни, и војни омбудсман је поступао по жалби или на сопствену иницијативу, на основу контроле аката војне администрације. Највећи број жалилаца били су војни обвезници који су се жалили на своје старешине. Било је доста случајева да жалбе подносе официри и друга лица запослена у војсци, као и грађани који су се најчешће жалили на штету коју су припадници оружаних снага нанели њиховој имовини. Шведски војни омбудсман није био ограничен прописима о војној тајни јер му је био дозвољен увид у све списе, па чак и у оне који су носили такву ознаку.

Војни омбудсман, исто као и парламентарни, није могао укидати нити мењати туђе акте и одлуке, али је био овлашћен да покреће кривични поступак против одговорног службеника. Најчешће се служио опомињањем и указивањем на грешке, што је у већини случајева давало позитивне резултате.<sup>8</sup>

## **2.2. Војни омбудсман у Норвешкој**

Норвешка је друга земља која је у свој правни систем увела институцију војног омбудсмана 1952. године. Случај Норвешке је интересантан по томе што је прво уведен војни, а тек десет година касније и омбудсман за јавну управу.<sup>9</sup> Норвешки војни омбудсман није инокосни орган, него председник Одбора од седам чланова које *Storting* бира на четири године. У складу са прописима, већином овлашћења не располаже војни омбудсман као појединац, него његов Одбор у целини.<sup>10</sup> Као орган парламента, институција је непристрасна и независна од Министарства одбране и војних власти. Војни омбудсман има мандат да штити права свих садашњих и бивших припадника оружаних снага.

---

<sup>6</sup> Милков, Д., *Специјализовани омбудсмани*, Зборник радова Правног факултета у Новом Саду, бр. 3/2007, стр. 112.

<sup>7</sup> Исто.

<sup>8</sup> Јовичић, М., *Омбудсман - чувар законитости и права грађана*, Београд, 1969, стр. 45-47.

<sup>9</sup> Buckland, B. S., McDermott, W., *нав. дело*, стр. 32.

<sup>10</sup> Исто.

Војном омбудсману, односно Одбору, обраћају се Представнички одбор Парламента, али и поједина војна лица у вези са условима војне службе, правима војних лица у погледу исхране, смештаја и сл. Поводом изнетих питања, војни омбудсман може тражити информације од свих војних органа и службеника. Одбор подноси годишњи извештај о резултатима својих истрага Парламенту.<sup>11</sup>

Основни задатак војног омбудсмана је да испита случај којим се бави, да се упозна са свим околностима и сугерише надлежном органу да ствар узме поново у разматрање и евентуално измени првобитно донету одлуку. О понашању надлежног органа војни омбудсман може обавестити Парламент годишњим извештајем или непосредним појединачним извештајем.<sup>12</sup>

### **2.3. Парламентарни комесар за војску у Немачкој**

Савезна Република Немачка је у Основном закону (Уставу) из 1949. године предвидела институцију парламентарног комесара по узору на војног омбудсмана у Финској и Шведској, чија је основна дужност заштита основних права припадника војске, али и помоћ Парламенту (*Bundestag*) у вршењу парламентарне (цивилне) контроле оружаних снага у Немачкој.<sup>13</sup>

Законом о Парламентарном комесару за војску из 1957. године уведена је институција Парламентарног комесара (омбудсмана) на савезном нивоу, који ће, као помоћни орган *Bundestag*-а, вршити парламентарну контролу војске.<sup>14</sup> Парламентарног комесара бира *Bundestag*, а предлоге подносе Комитет за одбрану, парламентарне групе и исто онолико чланова *Bundestag*-а колико се захтева и за формирање парламентарних група. За комесара може бити кандидован немачки држављанин, под условима који се захтевају и за избор посланика *Bundestag*-а на мандатни период од пет година са могућношћу поновног избора. За време трајања мандата комесар је изузет од вршења војне службе.<sup>15</sup>

Парламентарни комесар овлашћен је да врши истраге у случају када је нечије право повређено, али по инструкцијама *Bundestag*-а и Комитета за одбрану. Он је надлежан да од Министарства одбране, или његових агенција, или запослених захтева неопходне информације, које му се морају доставити осим у случајевима ако су оне, у складу са одредбама савезног закона,

---

<sup>11</sup> Комесар се првобитно суочавао са скептицизмом неких од припадника оружаних снага који су се плашили да би подрио ланац команде и делотворност војске. Морало је да прође неколико година пре него што је систем универзално прихваћен, а рана подршка министра одбране овде је била од пресудног значаја.

<sup>12</sup> Buckland, B. S., McDermott, W., *нав. дело*, стр. 32.

<sup>13</sup> The German Bundestag's Parliamentary Commissioner for the Armed Forces: <http://www.bundestag.de/htdocs/e/orga/03organs/06armforce/index.html>, 11.7.2023.

<sup>14</sup> Исто.

<sup>15</sup> Исто.

проглашене за тајну. Он може надлежним органима да да прилику да сами реше одређени случај, или да очигледно незаконито решење у одређеној ствари преда надлежном суду у циљу вођења кривичног или дисциплинског поступка. Парламентарни комесар може, и без претходне најаве, у било које време посетити војне јединице и штабове. У његовој је надлежности и да захтева од министра одбране да поднесе извештај о дисциплини у војсци, као и да од надлежних органа и на савезном нивоу и на нивоу покрајина захтева да поднесу извештај о свим кривичним поступцима који се тичу војске. У случају кривичног или дисциплинског гоњења може присуствовати судској расправи чак и у случајевима када је јавност искључена. Судови и органи управе и федерације и покрајина дужни су да Парламентарном комесару пруже неопходну административну помоћ приликом провођења истраге.<sup>16</sup>

*Bundestag* и Комитет за одбрану могу издати Опште упутство којим ће се Парламентарни комесар руководити. Сваки службеник има право да Парламентарном комесару лично упути жалбу. Подношење жалбе не сме бити разлог за дисциплинско кажњавање или отпуштање из службе жалиоца.<sup>17</sup>

Канцеларија Парламентарног комесара има статус савезне јавне службе. Парламентарни комесар је обавезан да једном годишње подноси извештај *Bundestag*-у о предузетим акцијама у претходној години. Осим годишњег, он може подносити и појединачне извештаје о сваком поједином случају, а њих, осим *Bundestag*-у, подноси и Комитету за одбрану.<sup>18</sup>

### **3. Институција дечијег омбудсмана у појединим земљама**

Организација омбудсмана и начин његове имплементације у национална законодавства зависи од правног система у којем је ова институција призната, као и од традиције појединих земаља. У погледу дечијих омбудсмана, државе најчешће прибегавају другим решењима. У већини случајева оснивају се законом или другим парламентарним актом. Последњих неколико година нису ретки случајеви да и владе појединих земаља или провинција и региона, па чак и локалне самоуправе, својом уредбом или одлуком оснивају оваква тела. Као специфична врста омбудсмана друге генерације, чест је случај да канцеларија дечијег омбудсмана нема карактер парламентарног већ владиног тела.<sup>19</sup>

Дечији омбудсман је по први пут установљен 1981. године у Норвешкој. Његова појава објашњава се доношењем међународних докумената о дечјим правима. Дечји омбудсман постоји у Аустрији (на покрајинском нивоу),

---

<sup>16</sup> Исто.

<sup>17</sup> Исто.

<sup>18</sup> Исто.

<sup>19</sup> The Swedish Ombudsmen, Fact Sheets on Sweden, The Swedish Institute, September 1995, Classification FS 71 T Odc: <http://jo.se/>, 14.7.2023.

Белгији, Данској, Исланду, Кипру, Литванији, Луксембургу, Малти, Холандији, Хрватској, Републици Српској, Руској федерацији, Пољској, Северној Ирској, Шведској и Шкотској, а од 1997. године је успостављена и Европска мрежа омбудсмана за децу (*European Network of Ombudspersons for Children, скраћено – ENOC*)<sup>20</sup>, ради размене информација, израде заједничких стратегија и обезбеђивања позитивних националних политика за заштиту деце. У свету дечји омбудсман постоји више у више од 40 земаља. На иницијативу Норвешке формирана је неформална мрежа сарадње омбудсмана с циљем унапређења и заштите људских права земаља југоисточне Европе. Ова мрежа обухвата 11 институција омбудсмана из девет држава региона. Овој мрежи припада и републички омбудсман Србије.

### **3.1. Дечји омбудсман у Норвешкој**

Земља која је прва у свету увела институцију дечјег омбудсмана била је Норвешка. Наиме, још у току израде Нацрта конвенције о правима детета, Норвешка је 1981. године установила институцију дечјег омбудсмана.<sup>21</sup> Законом је предвиђено да је дечји омбудсман независно тело коме се морају ставити на увид сва документа која се односе на права детета и коме се мора обезбедити приступ свим дечјим институцијама у циљу унапређења и заштите дечјих права.<sup>22</sup>

Основни циљ дечјег омбудсмана у Норвешкој је унапређење права и интереса деце и побољшавање услова у којима она живе. Канцеларија може преузети сваки случај који се односи на злоупотребу права детета, изузев оних који се тичу сукоба између чланова породице. Један од његових приоритетних циљева је и да утиче на јавно мњење, као и да унапређује учешће деце у медијима и на интернету. Дечји омбудсман има могућност и да покрене поступак за доношење закона и других прописа којима би била унапређена права детета.<sup>23</sup>

### **3.2. Дечји омбудсман у Шведској**

Канцеларија дечјег омбудсмана (*Barnombudsmannen - BO*) основана је 1993. године. Њен основни циљ је да обезбеди остваривање права и интереса, као и адекватну заштиту деце и омладине у свим ситуацијама. Основ рада

---

<sup>20</sup> <http://www.crin.org/enoc/>, 14.7.2023.

<sup>21</sup> The ombudsman for children in Norway, <http://www.barneombudet.no/english/>, 15.7.2023.

<sup>22</sup> The-Ombudsman-for-Children-in-Norway-Supplementary-Report-to-UN-2017.pdf, стр. 9-11.

<sup>23</sup> Тако је дечји омбудсман пре извесног времена да предлог за реформу основних и средњих школа у Норвешкој, у циљу даље хуманизације и унапређења права и улоге деце у основном и средњем образовању.

Канцеларије дечјег омбудсмана чини Конвенција УН о правима детета, коју је Шведска ратификовала 1990. године.<sup>24</sup>

Омбудсман за децу је у сталном контакту са младима. Он има за циљ да посматра живот и проблеме деце њиховим очима да би на што бољи начин могао да их реши. Управо због тога је Канцеларија увела и телефонску линију за децу и младе и на тај начин омогућила да изразе своје мишљење путем телефона о различитим стварима и жељама којим би била унапређена њихова права.<sup>25</sup>

Рад Канцеларије дечјег омбудсмана у великој мери заснива се на учешћу у јавним дебатама и трибинама на којима обавештавају јавност о стању дечјих права у земљи и животу шведске омладине. Канцеларија прихвата децу и омладину као социјалну групу и врши притисак на јавност, органе власти, компаније и друге организације да штите њихова права. Често се служи и правним средствима у циљу да побољша ситуацију деце и омладине.<sup>26</sup>

Дечји омбудсман има обавезу да једном годишње подноси извештај Влади, који укључује и мишљење дечјег омбудсмана о томе докле се стигло са остваривањем Конвенције и заштитом права деце и омладине у току године за коју се подноси извештај.

### ***3.3. Дечји омбудсман у Француској***

Дечји омбудсман основан је у Француској 2000. године. Он је у свом раду независан од Владе и његов основни задатак је да унапреди дечја права у складу са националним и међународним стандардима.<sup>27</sup> Омбудсман прима жалбе од деце, покреће истрагу и предлаже акције у циљу постизања што већег поштовања права детета. Једна од његових активности је и унапређење свести грађана о значају права детета.<sup>28</sup>

Омбудсман за децу бира се на период од шест година и нема право реизбора. Као и у Шведској, и Дечји омбудсман у Француској има обавезу да подноси годишњи извештај Парламенту о својим активностима.<sup>29</sup>

---

<sup>24</sup> Вид: The Ombudsman for Children Act, <https://www.barnombudsmannen.se/english/the-ombudsman-for-children-act/>, 17.7.2023.

<sup>25</sup> Исто.

<sup>26</sup> Исто.

<sup>27</sup> Вид. <https://archive.crin.org/en/library/publications/france-childrens-ombudsperson.html>, 20.7.2023.

<sup>28</sup> Исто.

<sup>29</sup> Исто.



## 4. Омбудсман за националне мањине у појединим земљама

У циљу побољшања положаја и права мањина, поједине земље су у своја национална законодавства увеле и институцију омбудсмана за националне мањине, чији је задатак да заштити уставом и законом прокламована права мањина. Омбудсман за националне мањине има велики значај у промоцији, унапређењу и заштити права националних и етничких мањина.

### 4.1. Шведска

Омбудсман против етничке дискриминације (*Ombudsmannen mot etnisk diskriminering*) уведен је Законом о спречавању етничке дискриминације 1986. године. Тренутни законски основ рада омбудсмана против етничке дискриминације је Закон о спречавању етничке дискриминације из 2008.<sup>30</sup> Основни циљ омбудсмана против етничке дискриминације је да се бори против свих видова етничке дискриминације укључујући расизам и ксенофобију, и то у свим областима друштвеног живота. Он ради независно и од Владе и од Парламента.<sup>31</sup>

Његови основни задаци су да: даје савете и друге облике помоћи лицима која су се сусрела са случајевима етничке дискриминације и да подиже свест о потреби етничке толеранције и спречавања дискриминације у разговорима са представницима власти, компанија или организација, или давањем мишљења и подстицаја за предузимање мера у циљу њеног спречавања.<sup>32</sup> Ако послодавац неоправдано занемари кандидата при запошљавању или се према запосленом другачије опходи због његове расе, боје коже, етничког или националног порекла или верских убеђења, од 1994. године, омбудсман је овлашћен да га заступа пред Дисциплинским судом. Послодавци имају обавезу да омбудсману обезбеде све потребне податке о лицима која су тражила посао, као и запосленима, а који су му неопходни у његовом раду.<sup>33</sup>

Најчешћи подносиоци жалби су лица која су се сусрела са неким обликом етничке дискриминације, на пример на послу или при запошљавању, или приликом изражавања свог личног става, у односима са полицијом, царином и другим органом или телом. Омбудсман обавештава подносиоца пријаве о његовим правима и правним и другим средствима која су му на располагању. Када омбудсман процени да је то потребно, он ће контактирати са супротном страном, у циљу решавања насталих проблема. Он може контактирати и са

---

<sup>30</sup> Ombudsmannen mot etnisk diskriminering: <http://www.do.se/o.o.i.s?id=8>, 20.7.2023.

<sup>31</sup> Исто.

<sup>32</sup> Исто.

<sup>33</sup> Исто.

синдикатима или лицима на високим положајима у случају постојања етничке дискриминације.<sup>34</sup>

У свом раду омбудсман се повезује са утицајним институцијама у друштву у циљу спречавања дискриминације.<sup>35</sup> У сталном је контакту са синдикатима, удружењима послодаваца, војском, полицијом, владиним телима и другим институцијама.

## 4.2. Мађарска

Мађарска је 1993. године донела Закон о правима националних и етничких мањина којим је установљен парламентарни повереник (омбудсман) за права националних и етничких мањина.<sup>36</sup>

Закон предвиђа и постојање месног заступника мањина на нивоу локалне самоуправе.<sup>37</sup> Иако месни заступник мањина није омбудсман у класичном смислу те речи, поједине његове надлежности указују на извесне сличности са институцијом омбудсмана. На то указују и неке његове основне карактеристике:

1. Месни заступник мањина оснива се на нивоу локалне самоуправе, а његова надлежност и овлашћења су дефинисана законом:

- има могућност да учествује у дискусији, иако није одборник месне самоуправе, на заседању одборничког тела, или било које комисије када се расправља о питањима која се тичу мањине укључујући и заседања која нису јавна;

- предлаже градоначелнику, председнику комисије, да се поведе расправа о било ком питању које утиче на положај мањина, а које је у надлежности одборничког тела, комисије;

- покрене иницијативу да одборничко тело преиспита било коју одлуку своје комисије ако она утиче на положај мањине;

- тражи извештај на заседању одборничког тела или неке његове комисије од градоначелника, бележника или председника комисије, а у вези са питањима која су у надлежности самоуправе и која утичу на положај мањина;

- приликом обављања својих задатака тражи потребне информације, административну сарадњу, од градоначелника или бележника;

---

<sup>34</sup> Исто.

<sup>35</sup> Овај омбудсман ради и на конкретним пројектима који се односе на неке циљне групе, као на пример децу у школама у мешовитим срединама или на едукацију полиције. У Шведској се посебно бави положајем Рома и Лапонаца и годишње има између 800-900 случајева.

<sup>36</sup> Parliamentary Commissioner for National and Ethnic Minority Rights, Act LXXVII of 1993 on the Rights of National and Ethnic Minorities: <https://www2.ohchr.org/english/bodies/cescr/docs/E.C.12.HUN.3-Annex16.pdf>, 22.7.2023.

<sup>37</sup> Види: поглавље V Закона - Месни заступник мањина, чл. 40-41.

- покрене иницијативу да се одборничко тело, за питања која се тичу положаја мањине, обрати надлежном органу;

2. По покренутој иницијативи, председник комисије дужан је да на наредном заседању обавести одборнике или чланове комисије о предлогу заступника. Заступничко тело или комисија одлучују о стављању предлога за дневни ред, као и о начину припреме заседања.

3. Уколико заступник на заседању одборничког тела или комисије тражи обавештење од градоначелника, бележника или председника комисије, њему се на заседању, или најкасније у року од 15 дана по заседању, мора дати одговарајући писмени одговор.

4. Уколико заступник то захтева, његово учешће у дискусији мора да се унесе у записник о раду одборничког тела или комисије. Уколико је његово иступање приложено у писменој форми, оно мора да се прикључи записнику.

5. Расправу о предлогу, који је стављен на дневни ред, на основу покренуте иницијативе, а која је у вези са положајем мањина, одборничко тело може да одложи или да скине са дневног реда само на захтев заступника.

6. Пре него што самоуправа донесе уредбу која се тиче права и обавеза мањина, односно пре предузимања мера које утичу на положаја мањина на општем плану, надлежни самоуправни орган дужан је да затражи мишљење заступника.<sup>38</sup>

## **5. Омбудсман за заштиту потрошача**

Правна заштита потрошача данас је веома значајно поље деловања многих специјализованих удружења грађана. Нису ретки случајеви да су поједине земље установиле и посебне органе, односно тела чији је основни циљ заштита потрошача. Тако, као један од модалитета институционализоване правне заштите потрошача, у појединим, пре свега нордијским земљама, данас постоје и специјализовани омбудсмани за заштиту потрошача. Они су најчешће организовани при извршној власти, односно при влади или појединим министарствима.

### ***5.1. Омбудсман за заштиту потрошача у Шведској***

Омбудсман за заштиту потрошача (*Konsumentombudsmannen, KO*) основан је 1971. године. Његова основна надлежност је да се стара о примени закона који се баве заштитом потрошача: Закона о маркетингу (*Marketing Act*) и Закона о неправедним условима уговарања (*The Unfair Contract Terms Act*).<sup>39</sup> Секретаријат омбудсмана за заштиту потрошача може покренути поступак

---

<sup>38</sup> Исто.

<sup>39</sup> <https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/konsumentombudsmannen-ko/>, 28.7.2023.

пред Трговинским судом у вези са маркетингом, трговином опасним производима или неправедним условима уговарања.<sup>40</sup>

Када Омбудсман за заштиту потрошача, по притужби или по сопственој иницијативи, утврди да је дошло до неправилног маркентишког деловања или неправедних услова уговарања, обавештава одговорно лице ради добровољног решавања проблема. Када то не да одговарајуће резултате, Омбудсман за заштиту потрошача обраћа се Трговинском суду са захтевом да му буде забрањено такво маркентишко деловање или услови уговарања. Суд у оваквим случајевима доноси пресуду о плаћању новчане казне. Против овакве пресуде не може се уложити жалба.<sup>41</sup>

## **5.2. Омбудсман за заштиту потрошача у Норвешкој**

Омбудсман за заштиту потрошача у Норвешкој је независно административно тело чији је задатак да контролише тржиште и утиче на трговце да се држе правног оквира утврђеног одговарајућим законима. Он настоји да преговорима са трговцима дође до компромиса мимо суда у случају кршења права потрошача. У супротном, омбудсман за заштиту потрошача покренуће поступак пред Трговинским саветом који представља суд у овој области.<sup>42</sup>

Омбудсман за заштиту потрошача ради на спречавању различитих злоупотреба на тржишту и поступа по сопственој иницијативи или на основу притужби грађана. Ако се у току поступка не постигне пријатељско решење, и ако сматра да би чекање одлуке Трговинског савета било на штету потрошача, он доноси одлуку којом забрањује било какво деловање које није у складу са одредбама закона везаних за тржиште и права потрошача. О својој одлуци обавештава Трговински савет. Жалба по овој одлуци, такође, се улаже Трговинском савету.<sup>43</sup>

## **6. Уместо закључка**

Основни мотив за увођење специјализованих омбудсмана садржан је у потреби да се одређена област друштвеног живота, у којој стање управног рада и заштите грађана није задовољавајуће, или у којој постоје нагомилани проблеми проузроковани другим разлозима, подвргне вансудској контроли омбудсмана. Када се ради о увођењу омбудсмана за заштиту појединих категорија становништва, мотив је такође јасан: потребно је да се тим категоријама пружи већи степен заштите кроз деловање институције

---

<sup>40</sup> Исто.

<sup>41</sup> Исто.

<sup>42</sup> <https://forbrukerombudet.no/english>, 30.7.2023.

<sup>43</sup> Исто.

омбудсмана. Сама специјализација институције је, при том, веома корисна и доприноси ефикаснијем вршењу омбудсманске функције.

Када се говори о специјализованим омбудсменима, неопходно је раздвојити две категорије оваквих институција. С једне стране, постоје специјализовани омбудсмани који су у категорији државних органа које бира и разрешава парламент. Овакви омбудсмани представљају ову институцију у правом смислу речи и имају све опште карактеристике које иначе важе за институцију омбудсмана. Њих можемо посматрати као јавно-правне специјализоване омбудсмане екстерног типа. С друге стране, као специјализовани омбудсмани се јављају и различита тела, која нису образована по општим принципима који важе за институцију омбудсмана. Иако неки од њих чак и званично носе име „омбудсман“, они то по својој правој природи нису. Такви „омбудсмани“ су омбудсмани интерног карактера, које формирају поједини органи државне управе или поједине јавне службе, а који служе за притужбе корисника услуга ових субјеката. Ови омбудсмани представљају јавно-правне специјализоване омбудсмане интерног типа.

За разлику од општег омбудсмана, специјализовани омбудсмани штите одређену област људских права (дечја, права, права инвалида, права лица лишених слободе, итд.) или категорију лица (деца, припадници националних мањина, итд.). Најпре су настали у области оружаних снага (војни омбудсмани) и са успехом функционишу у скандинавски земљама и земљама англосаксонског правног система. Специјализовани омбудсмани могу бити парламентарни или извршни, локални или општи и ону могу бити само јавно-правни органи.

*Zoran Jovanović, Ph.D.,  
Full-time Professor*

## **REFERENCE TO SPECIALIZED OMBUDSMAN**

### ***Summary***

*In some countries, in addition to the ombudsman, they are responsible for all areas of social life, ombudsmen were also established according to the functional principle. The jurisdiction of this type of ombudsman extends to certain social areas life or the protection of certain categories of the population. The difference between of the classic and special ombudsman is only in the scope of competence, which is in the first one general in one case, and specialized in the other. Specialized ombudsmen in in some countries they exist alongside the classic ombudsman, and in others as the*

*only ones institutions of that kind. Their characteristic is that they mostly belong to the executive category ombudsmen (chosen by the executive power), are generally not constitutionalized, but are regulated by a special law or act of an administrative body. Special ombudsmen can have all the powers typical of a general ombudsman, but it is often the case that they are certain rights limited or denied, such as the right to an investigation. Author in paper analyzes some specialized ombudsmen: military ombudsman, children's institution ombudsman, ombudsman for national minorities and ombudsman for consumer protection.*

**Key words:** *specialized ombudsmen, Protector of Citizens, human rights, military ombudsman, children's ombudsman, consumer protection ombudsman.*

## Литература

- Buckland, B. S., McDermott, W., *Ombuds Institutions for the Armed Forces*, 2012, DCAF, Geneva, 2012.
- Drewry, G., *The Ombudsman: Parochial Stopgap or Global Panacea?*, Oliver Dawn, Drewry Gavin (eds.), The Law and Parliament, Butterworths, London, Edinburgh, Dublin, 1998.
- Јовичић, М., *Омбудсман - чувар законитости и права грађана*, Београд, 1969.
- Лилић, С., *Data Protection Ombudsman: заштитник права грађана и компјутеризоване збирке података*, Нови Сад, 1990.
- Милков, Д., *Специјализовани омбудсмани*, Зборник радова Правног факултета у Новом Саду, бр. 3/2007.
- Милков, Д., *Управно право III, контрола управе*, Нови Сад, 2019.
- Ombudsmannen mot etnisk diskriminering: <http://www.do.se/o.o.i.s/?id=8>
- Parliamentary Commissioner for Data Protection and Freedom of Information, <http://www.obh.hu/adatved/indexek/index.htm>
- Parliamentary Commissioner for National and Ethnic Minority Rights, Act LXXVII of 1993 on the Rights of National and Ethnic Minorities: <https://www2.ohchr.org/english/bodies/cescr/docs/E.C.12.HUN.3-Annex16.pdf>
- The German Bundestag's Parliamentary Commissioner for the Armed Forces: <http://www.bundestag.de/htdocs/e/orga/03organs/06armforce/index.html>
- The ombudsman for children in Norway, <http://www.barneombudet.no/english/The-Ombudsman-for-Children-in-Norway-Supplementary-Report-to-UN-2017.pdf>
- The Ombudsman for Children Act, <https://www.barnombudsmannen.se/english/the-ombudsman-for-children-act/>
- The Swedish Ombudsmen, Fact Sheets on Sweden, The Swedish Institute, September 1995, Classification FS 71 T Odc: <http://jo.se/>