







## SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	<b>1</b>
<b>2. STATISTIČKI PODATCI ZA 2015. GODINU</b> .....	<b>2</b>
<b>3. POJEDINA PODRUČJA ZAŠTITE LJUDSKIH PRAVA I SUZBIJANJA DISKRIMINACIJE</b> .....	<b>3</b>
3.1. PRAVOSUĐE .....	3
3.2. PRAVA NACIONALNIH MANJINA.....	4
3.3. DISKRIMINACIJA TEMELJEM RASE, ETNIČKE PRIPADNOSTI ILI BOJE KOŽE TE NACIONALNOG PODRIJETLA .	4
3.4. OBNOVA I STAMBENO ZBRINJAVANJE.....	5
3.5. STATUSNA PRAVA GRAĐANA .....	5
3.6. POSTUPANJE POLICIJSKIH SLUŽBENIKA .....	6
3.7. RADNI I SLUŽBENIČKI ODNOSI .....	6
3.8. DISKRIMINACIJA NA PODRUČJU RADA I ZAPOSŁJAVANJA.....	7
3.9. UMIROVLJENICI I STARIJE OSOBE .....	8
3.10. DISKRIMINACIJA TEMELJEM DOBI.....	8
3.11. SOCIJALNA SKRB.....	9
3.12. ENERGETSKO SIROMAŠTVO .....	9
3.13. KOMUNALNE I DRUGE JAVNE USLUGE .....	9
3.14. OVRHE.....	10
3.15. BRANITELJI .....	10
3.16. CIVILNE ŹRTVE RATA .....	10
3.17. ZDRAVLJE .....	11
3.18. DISKRIMINACIJA U PODRUČJU ZDRAVLJA.....	11
3.19. OBRAZOVANJE .....	11
3.20. DISKRIMINACIJA U PODRUČJU I TEMELJEM OBRAZOVANJA.....	11
3.21. DISKRIMINACIJA TEMELJEM VJERE.....	12
3.22. IZRAŹAVANJE U JAVNOM PROSTORU.....	12
3.23. IMOVINSKOPRAVNI ODNOSI .....	13
3.24. ZAŠTITA OKOLIŠA I ZDRAVSTVENA EKOLOGIJA.....	13
<b>4. OSOBE LIŠENE SLOBODE I DJELOVANJE NACIONALNOG PREVENTIVNOG MECHANIZMA</b> .....	<b>14</b>
<b>5. OPĆE INICIJATIVE</b> .....	<b>16</b>
5.1. IZBJEGLIČKA KRIZA U 2015. GODINI.....	16
5.2. STANJE NAKON KATASTROFALNE POPLAVE NA PODRUČJU VUKOVARSKO-SRIJEMSKÉ ŹUPANIJE .....	17
5.3. KONFERENCIJA DALEKO OD GRADA – I OD PRAVA? LJUDSKA PRAVA U RURALNIM PODRUČJIMA .....	17
<b>6. SUDJELOVANJE U IZRADI PROPISA</b> .....	<b>18</b>
<b>7. DOMAĆA I MEĐUNARODNA SURADNJA TE JAVNO DJELOVANJE U PROMICANJU LJUDSKIH PRAVA I SUZBIJANJU DISKRIMINACIJE</b> .....	<b>18</b>
7.1. ODNOSI S JAVNOŠĆU .....	19
<b>8. LJUDSKI POTENCIJALI, ORGANIZACIJA RADA I PRORAČUN UREDA</b> .....	<b>19</b>
<b>9. ZAKLJUČAK</b> .....	<b>19</b>
<b>10. PREPORUKE</b> .....	<b>20</b>
<b>DODATAK: POPIS KRATICA</b> .....	<b>28</b>



## 1. UVOD

Izvješće pučke pravobraniteljice za 2015. godinu, sukladno Zakonu o pučkom pravobranitelju, Zakonu o suzbijanju diskriminacije i Zakonu o nacionalnom preventivnom mehanizmu, sadrži analizu i ocjenu stanja zaštite prava i sloboda u Republici Hrvatskoj te preporuke kako bi se sustavni nedostaci i nepravilnosti mogli otkloniti, ali i ocjenu o mjeri u kojoj su ih, prema dostupnim informacijama, nadležna tijela uvažavala, budući da do predaje ovog Izvješća Vlada nije usvojila Izvješće o provedbi preporuka pučke pravobraniteljice za 2014. godinu.

Analiza i ocjena stanja u znatnoj su mjeri odraz rekordnog broja predmeta, njih 4.655 u kojima smo postupali tijekom godine, što je rezultat višegodišnjeg širenja ovlasti i jačanja Ureda, veće dostupnosti građanima nakon otvaranja područnih ureda u Osijeku, Rijeci i Splitu te intenziviranja komunikacije s javnošću.

Pritužbama građani često upozoravaju kako su na rubu očaja, izgubljenog strpljenja uslijed višegodišnjeg bezuspješnog lutanja po sustavu. I dalje zabrinjava nepovjerenje koje iskazuju prema svim dijelovima sustava, a neusklađenost i brojnost propisa dodatno ga produbljuju.

Održavanje predsjedničkih i parlamentarnih izbora utjecalo je na zaoštavanje javnog govora, učestalost neprihvatljivih i diskriminatornih poruka usmjerenih prema manjinama te govora mržnje, što ukazuje na potrebu snažnijeg djelovanja institucija, ne samo radi sankcioniranja, već i uspješnije prevencije ovakvih ponašanja.

Pripadnici nacionalnih manjina i dalje se suočavaju s problemima u ostvarivanju zajamčenih prava te su i nadalje najčešće žrtve diskriminacije. Uz starije, bolesne i siromašne, dio su ranjivih skupina u ruralnim područjima, gdje je otežan ili u potpunosti onemogućen pristup javnim uslugama, zbog čega njihove osnovne životne potrebe često ostaju nezadovoljene, a zajamčena prava neostvarena.

Siromaštvo, neadekvatna prehrana i neprikladni radni uvjeti izravno doprinose i razvoju bolesti, pa je pri najavljenom reformi zdravstvenog sustava potrebno osnažiti poziciju siromašnih, starih, bolesnih, kao i stanovnika teško dostupnih ruralnih područja.

Značajno je povećan broj obilazaka NPM-a, tijekom kojih su uočena ponašanja i uvjeti koji bi mogli predstavljati ponižavajuće postupanje. Zamjetno je smanjenje prenapučenosti u zatvorskom sustavu, no uvjeti smještaja i dalje nisu usklađeni s propisanim standardima, a značajni su nedostaci i u zdravstvenoj zaštiti osoba lišenih slobode.

Godinu je uvelike obilježila izbjeglička kriza, a naša zemlja je na primjeren način zaštitila prava i dostojanstvo osoba koje pred opasnostima bježe iz svojih zemalja. Osim međunarodnih i nevladinih organizacija, stručnjaka i volontera, solidarnošću i humanošću istaknuli su se i brojni građani, posebice oni kroz čija su sela i gradove prolazili.

Aktivnosti Ureda u zaštiti i promicanju ljudskih prava dobili su potvrdu i na međunarodnoj razini, izborom pravobraniteljice za predsjedanje Europskom mrežom nacionalnih institucija za ljudska prava, što uključuje i mandat u upravljačkom tijelu Međunarodnog koordinacijskog odbora nacionalnih institucija za ljudska prava pri Vijeću za ljudska prava UN-a. To će zasigurno doprinijeti zaštiti ljudskih prava građana RH, jer će njihovi problemi dobiti snažniji glas na međunarodnoj razini, a intenzivirat će se i razmjena dobrih iskustava s drugim zemljama.

## 2. STATISTIČKI PODATCI ZA 2015. GODINU

### *Podatci o postupanju Ureda*

Tijekom 2015. Ured je postupao u ukupno 4.655 predmeta, što je 80% više u odnosu na 2012. godinu, 19% u odnosu na 2013. i 13% više u odnosu na 2014. godinu. 921 predmet prenesen je iz ranijih godina, 3.531 je novootvoren. Posljednje tri godine priljev novih predmeta je veći za 40 do 60% u odnosu na prethodne godine, što potvrđuje uspješnost mjera približavanja Ureda građanima.

Najviše predmeta i dalje je u područjima pravosuđa, radnih i službeničkih odnosa te diskriminacije, a u porastu su i oni u područjima imovinskopravnih odnosa, postupanja policijskih službenika te ovrha.

Područnom uredu u Rijeci osobno se obratilo nešto manje od 800 građana. Velik je broj pritužbi iz područja socijalne skrbi, zbog dugotrajnosti postupaka pred tijelima državne uprave i sudovima te neadekvatnih uvjeta smještaja u institucijama zatvorenog tipa. Područnom uredu u Osijeku obratilo se 630 građana, najviše s pritužbama na rad pravosuđa, obnovu i stambeno zbrinjavanje, mirovinsko osiguranje, tijela lokalne samouprave te pravne osobe u njihovom vlasništvu, ostvarivanje socijalnih prava, ovrhe, radne odnose. Područni ured u Splitu otvoren je u rujnu, a do kraja godine obratilo mu se ukupno 426 građana, ponajviše s pritužbama na imovinskopravne odnose, socijalna prava, radno pravo, ovrhe, prava iz mirovinskog osiguranja, prava hrvatskih branitelja, diskriminaciju, stambeno zbrinjavanje na područjima posebne državne skrbi, obiteljsko pravo te policijsko postupanje.

Suradnja s nadležnim tijelima uglavnom je dobra, no tijekom 2015. na upite nisu odgovarali ažurno ili uopće Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, Ministarstvo pomorstva, prometa i veza, Sveučilište u Zagrebu, Klinički bolnički centar Zagreb i Državni ured za upravljanje državnom imovinom. Ministarstvo zdravlja je jedino javnopravno tijelo koje nije dostavilo tražene informacije za potrebe izrade ovog Izvješća.

### *Statistički podatci o pojavama diskriminacije*

U protekloj godini Ured je postupao u 524 predmeta u vezi diskriminacije, od kojih je 369 pritužbi (284 podnesene tijekom 2015. te 85 podnesenih prethodnih godina, u kojima je nastavljen postupak), a 155 općih inicijativa. Podneseno je 8% pritužbi više nego u 2014., a njihov broj kontinuirano raste od 2009. godine, kada je institucija postala središnje tijelo nadležno za suzbijanje diskriminacije.

Građani se i dalje najviše pritužuju na diskriminaciju u području rada i zapošljavanja, što predstavlja 43,6% svih pritužbi na diskriminaciju. Slijedi uprava s 9,1%, a potom područja javnog informiranja i medija te pristupa dobrima i uslugama. Rasa, etnička pripadnost ili boja kože te nacionalno podrijetlo navode se kao osnova u gotovo četvrtini pritužbi. Često se navodi i diskriminacija na osnovu dobi (9,9%), zdravstvenog stanja (8,1%), obrazovanja (7,4%), političkog ili drugog uvjerenja (5,6%) i vjere (4,2%).

Nužne su edukacije medija te državnih službenika, sudaca i drugih provoditelja Zakona o suzbijanju diskriminacije. Nacionalni plan za borbu protiv diskriminacije prestao je važiti 2013. godine, a novi dokument, iako predviđen, još nije izrađen. U isto vrijeme, diskriminacija se još uvijek ne prepoznaje niti prijavljuje u dovoljnoj mjeri, iako ju je, prema istraživanju

Eurobarometer iz 2015. godine, u posljednjih 12 mjeseci doživio svaki treći ispitanik u RH. Isto je tvrdio svaki peti ispitanik u EU.

Antidiskriminacijsku telefonsku liniju Ureda u 2015. nazvalo je 167 građana, pri čemu su dobivali informacije o mogućnostima zaštite, koje im olakšavaju odluku o pokretanju sudskog postupka ili prijave nadležnim tijelima.

### 3. POJEDINA PODRUČJA ZAŠTITE LJUDSKIH PRAVA I SUZBIJANJA DISKRIMINACIJE

#### 3.1. PRAVOSUĐE

Tijekom 2015. pučka je pravobraniteljica zaprimila 475 pritužbi iz područja pravosuđa. Njih 239 odnosilo se na rad sudova, ponajviše zbog nezadovoljstva sudskim odlukama (114), dugotrajnosti sudskih postupaka (66), ponašanja sudaca i zlouporabu njihova položaja (37) te obavljanje poslova sudske uprave (22). Građani u pritužbama i dalje iskazuju nepovjerenje u pravednost, ali i zakonitost donesenih odluka, a samim time i u sustav pravosuđa i njegovu učinkovitost u cjelini. Glavni problemi, prema EK, su dugotrajnost postupaka i neujednačena sudska praksa.

Iz pritužbi koje smo zaprimili proizlazi da DORH ne odgovara na predstavke građana i ne daje informacije o stanju predmeta, premda je to ustavna obveza svih tijela javne vlasti. Svakom državnom tijelu, pa tako i državnom odvjetništvu, vođenje podataka o predstavkama i pritužbama moglo bi poslužiti za postizanje kvalitetnijeg rada, posebice u komunikaciji s građanima i za jačanje njihova povjerenja.

Proračunska sredstva za provedbu sustava BPP-a u 2015. tek su neznatno povećana u odnosu na 2014. godinu, a njegova nedostupnost i neučinkovitost ugrožavaju jednakost građana pred zakonom. U uredima državne uprave odlučivanja o zahtjevima traju i 90 dana, pa dolazi do isteka prekluzivnih rokova čime sustav BPP-a postaje nesvrshodan, a uredi nisu dužni ni voditi evidencije o korisnicima i oblicima pružene pomoći.

Policija, državno odvjetništvo i sudovi ne primjenjuju učinkovito propise koji štite prava žrtava kaznenih djela, nakon donošenja presude njima se više ne bave ni institucije, niti društvo, a sustav podrške uspostavljen je na tek sedam županijskih sudova. Nacionalno zakonodavstvo nije usklađeno s europskim, dok usvojena Nacionalna strategija razvoja sustava podrške žrtvama i svjedocima u RH za razdoblje od 2016. do 2020. godine ne sadrži rokove provođenja općenitih ciljeva i mjera, analizu održivosti niti procjenu potrebnih sredstava.

#### *Pravosudni predmeti vezani uz diskriminaciju*

Unatoč šestogodišnjoj primjeni ZSD-a, pojedini tužitelji i dalje nedovoljno poznaju relevantne zakonske odredbe, pa podnose tužbene zahtjeve bez istaknute diskriminacijske osnove ili diskriminaciju samo paušalno spominju.

U 2015. za čak 67% povećan je broj građanskih postupaka vezanih uz diskriminaciju, no nije podnesena niti jedna udružna tužba. I dalje je najmanji broj ovih postupaka okončan usvajanjem tužbenog zahtjeva. Zbog dugotrajnosti postupaka društvu se pravovremeno ne šalje poruka o nedozvoljenom postupanju, a manji je i broj kaznenih postupaka, što pokazuje kako se i dalje dio počinitelja ne procesuirá. Iako i dalje raste broj prekršajnih postupaka, pri sankcioniranju se redovno primjenjuje institut ublažavanja kazne, dok se rijetko cijene naročita agresivnost pri počinjenju, kao i izniman strah žrtve. Njih se redovito ispituje pred okrivljenicima, pa u strahu nerijetko mijenjaju iskaz. Kod više od 50% osuđenika novčana kazna nije naplaćena, čime se dovodi u pitanje svrha izrečenih sankcija te izostaje društveni prijekor zbog počinjenog prekršaja.

## Zločini iz mržnje

Mržnja se još uvijek nedostavno prepoznaje kao motiv počinjenja djela, a poteškoće se pojavljuju i pri kvalifikaciji djela od strane tijela progona. Nedostatni su pravni standardi koji bi razjasnili je li motiv isključivo mržnja ili je dovoljna i predrasuda te kako tretirati mržnju kada je ona samo jedan od motiva počinjenja djela.

Propusti da se zločini iz mržnje i druga kažnjiva djela povezana s diskriminacijom prepoznaju, progone, sankcioniraju i javno osude, pridonose atmosferi netolerancije prema manjinama.

### 3.2. PRAVA NACIONALNIH MANJINA

Nacionalne manjine i dalje imaju problema s ostvarivanjem prava na ravnopravnu službenu uporabu jezika i pisma, zastupljenost u tijelima državne uprave, pravosudnim tijelima te tijelima uprave jedinica lokalne i područne samouprave i pristupu javnim medijima.

Nastavljen je višegodišnji spor oko postavljanja dvojezičnih ploča u Vukovaru. Iako do njegova razrješenja može doći (jedino) dogovorom, uz uvažavanje osjećaja i potreba i hrvatske većine i srpske manjine, ispunjavanje naloga Ustavnog suda gradske su vlasti shvatile tek kao problem koji su centralna vlast i Ustavni sud prebacili na lokalnu razinu. Potrebno je uložiti napore za destigmatizaciju ćirilice, kao i za promociju vrijednosti i uporabe svih manjinskih jezika i pisama, koji su integralni dio kulturne baštine RH.

Iako udio pripadnika nacionalnih manjina u ukupnom stanovništvu iznosi 7,67%, među zaposlenima u tijelima državne uprave i stručnim službama i uredima Vlade tek ih je 3,40%, a usporedbom s ranijim godinama njihova je zastupljenost u blagom padu. Na izborima za vijeća i predstavnike nacionalnih manjina u jedinicama lokalne i područne samouprave izlaznost je bila tek 13,48%, što je rezultat neadekvatne promidžbe, malog broja biračkih mjesta i neinformiranosti građana o mjestu njihova održavanja.

### 3.3. DISKRIMINACIJA TEMELJEM RASE, ETNIČKE PRIPADNOSTI ILI BOJE KOŽE TE NACIONALNOG PODRIJETLA

U gotovo svakoj četvrtoj pritužbi na diskriminaciju kao osnove se navode rasa, etnička pripadnost ili boja kože odnosno nacionalno podrijetlo. Nejednakom postupanju u najvećoj mjeri izloženi su pripadnici srpske i romske manjine te tražitelji međunarodne zaštite i osobe kojima je ona odobrena te iregularni migranti.

Tijekom 2015. u RH se i dalje razvijala atmosfera usmjerena ka propitivanju uloge nacionalnih manjina u društvu te opravdanosti postojanja zasebnih prava koja su im zajamčena, a uglavnom je bila usmjerena protiv pripadnika srpske nacionalne manjine. Povećan je broj slučajeva govora mržnje, fizičkog nasilja te oštećenja spomen obilježja i vjerskih objekata. Fizičko nasilje i dalje je prisutnije na područjima posebne državne skrbi, odnosno ratom pogođenim dijelovima, na kojem živi najveći broj Srba povratnika, koji su se prituživali i na policiju, navodeći kako je njihovo podrijetlo razlog izostanka pravodobnog ili povod neprimjerenog policijskog postupanja.

Romi i dalje većinom žive u izdvojenim naseljima, što otežava njihovu integraciju. U nekim naseljima uvedena je javna rasvjeta i izgrađene su vodovodne mreže, no priključak im je često preskup ili nedostupan zbog pravnog statusa stambenih objekata. Stanovnici ovih naselja susreću se i s problemima (ne)ostvarivanja prava u sustavu socijalne skrbi i statusnih prava, a zdravstvena zaštita najčešće je preskupa onima bez zdravstvenog osiguranja ili hrvatskog državljanstva. Potrebno je iznaći načine za utvrđivanje identiteta osoba rođenih u RH, koji



nikada nisu bili prijavljeni u matični ured, a onemogućeno im je zapošljavanje i ostvarivanje socijalnih prava zbog složenosti i visoke cijene naknadnog upisa. Mjere društvenog uključivanja Roma nepovezane su i raspršene, a tijela na istim ili različitim razinama vlasti često nisu međusobno upoznata s aktivnostima koje se provode.

Pravo na međunarodnu zaštitu u RH ostvaruje 177 osoba, od kojih 90 stvarno ovdje i boravi te se nalazi u procesu integracije u društvo, no tek ih je 13 u radnom odnosu. Iako je njihov broj malen, zbog globalnih okolnosti to se može vrlo brzo promijeniti. Migracijska politika donesena za razdoblje od 2013. do 2015. godine nije dopunjena novom, a RH nema ni integracijsku politiku. Iskustva osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom ukazuju na ozbiljne prepreke u integraciji: nema posebnih tečajeva hrvatskog jezika za one koji traže posao ni osposobljavanja za razna zanimanja, nedostaje podrška pri upoznavanju kulturnih i društvenih razlika, a otežan im je pristup zdravstvenoj zaštiti zbog jezičnih i administrativnih prepreka. Iako rijetko, u RH se događaju rasistički napadi s tjelesnim ozljedama, motivirani bojom kože napadnute osobe.

### 3.4. OBNOVA I STAMBENO ZBRINJAVANJE

Broj osiguranih jedinica za stambeno zbrinjavanje i sredstva predviđena u državnom proračunu ne prate realne potrebe, što je dugogodišnji problem i zahtijeva veća ulaganja, koja i dalje izostaju. Prema podacima DUOSZ-a, od 10.560 zahtjeva iz 2015., tek ih je 8,56% pozitivno riješeno. Postupci često traju nekoliko godina, neki i više od deset, čemu doprinose i učestale izmjene i dopune ZPPDS-a, čiji pročišćeni tekst još nije izrađen, a pravilnici koji reguliraju dodjelu i korištenje građevinskog materijala nisu usklađeni sa zakonom. Zastalo se s donošenjem novog Zakona o stambenom zbrinjavanju, kojim se planiralo na sveobuhvatan način riješiti ovaj problem za cjelokupno područje RH.

Građani još uvijek ne primaju zajamčenu novčanu naknadu za smještaj u vlastitom aranžmanu do osiguranja jedinice za stambeno zbrinjavanje, čak i kada su im zahtjevi riješeni, što je neprihvatljivo. ZPPDS i dalje dovodi u nejednak položaj naseljenike u urbanim područjima, koji nekretnine mogu dobiti u vlasništvo najmom ili otkupom, no ne i darovanjem, za razliku naseljenika uglavnom ruralnih područja, zbog čega je i pokrenut postupak pred Ustavnim sudom. Najvažniji pomak u području organiziranog smještaja je smanjenje broja korisnika, kojih je 31. prosinca 2015. bilo ukupno 346, što je 76 manje nego prethodne godine.

Poteškoće s ostvarivanjem prava na obnovu trajat će još godinama, na što ukazuje dinamika rješavanja ovih zahtjeva, za čiju je predaju rok istekao prije 12 godina, a u 2015. tek je 71 objekt predan na korištenje vlasnicima. Dok je DUOSZ naveo 1.212 neriješenih zahtjeva u prvom te 492 u drugom stupnju, organizacije civilnog društva navode kako su neriješena 1.464 predmeta. U povratničkim krajevima problem je i neobnovljena elektrodistribucijska mreža, jer su 283 obnovljena kućanstva u 80 naselja/zaseoka u šest županija i dalje bez električne energije, što dovodi do socijalne nesigurnosti korisnika programa obnove.

### 3.5. STATUSNA PRAVA GRAĐANA

Građani su se prituživali na terenske provjere adresa prebivališta, tvrdeći da ih policijski službenici provode kada je očekivano da nisu kod kuće ili da zaključke temelje na nevjerodostojnim informacijama. Ostaje nejasno zbog čega osobama za koje se sumnja da ne žive na adresi prebivališta, već na nekoj drugoj, MUP onemogućuje naknadnu prijavu boravišta na toj drugoj adresi, već isključivo donosi rješenje o odjavi prebivališta, koje proizvodi tako teške posljedice.

MUP i dalje ne produžuje privremeni boravak zbog neposjedovanja valjane strane putne isprave, čak i kada je takvo postupanje suprotno Konvenciji o pravima djeteta, a potvrdu da je ovakva praksa pogrešna dale su i odluke žalbenog tijela.

Nakon donošenja novog Zakona o osobnoj iskaznici i uvođenja certifikata, građani se pritužuju na nemogućnost dobivanja osobne iskaznice bez certifikata te na obvezu potpisivanja ugovora o davanju usluga certificiranja.

### 3.6. POSTUPANJE POLICIJSKIH SLUŽBENIKA

Nova povjerenstva u sjedištu MUP-a i policijskim upravama, kao oblik građanskog nadzora nad radom policije, još nisu osnovana. Postojeći zaostatci u rješavanju pritužbi tako nastavljaju rasti, a disciplinski postupci, nakon što su pritužbe ocijenjene utemeljenima, ne provode se zbog zastare. S druge strane, unutarnji nadzor MUP-a je u tek nešto manje od 10%, od ukupno 2.247 riješenih pritužbi, utvrdio njihovu utemeljenost ili djelomičnu utemeljenost. Stoga je i nadalje potrebno kontinuirano poduzimati mjere kako bi se u postupcima pokrenutim povodom prigovora građana zbog neprofesionalnog postupanja policijskih službenika postigao učinkovitiji unutarnji nadzor.

Osobito brinu pritužbe starijih osoba, koje ukazuju na slučajeve kada policija prema njima ne postupa obzirno, kako to propisuje Pravilnik o načinu postupanja policijskih službenika, koji, primjerice, omogućava policijskom službeniku da stariju i vidljivo bolesnu ili nemoćnu osobu ne veže, osim ako ona izravno ugrožava nečiji život. Zabilježen je i slučaj građanina koji nije bio upoznat s razlogom lišenja slobode, kao i pritužbe u kojima navode kako policijski službenici postupaju pristrano i selektivno.

### 3.7. RADNI I SLUŽBENIČKI ODNOSI

Građani su i dalje nedovoljno informirani o pravima iz radnog odnosa i načinima njihove zaštite, a mnogi si ne mogu priuštiti pravnu pomoć i skupe i dugotrajne sudske postupke. Broj pritužbi i podnesaka u ovom području, uključujući i one zbog uznemiravanja odnosno zlostavljanja na radnom mjestu te pritužbi nezaposlenih osoba, porastao je u 2015. za 39,82%, na ukupno 316.

Prituživali su se nezaposleni, nezadovoljni radom HZZ-a, vezano uz stručno osposobljavanje za rad bez zasnivanja radnog odnosa, zbog dugotrajnosti žalbenih postupaka nakon brisanja iz evidencije nezaposlenih ili gubitka prava na novčanu naknadu. Smanjen je rad mobilnih timova HZZ-a, iako se pokazao korisnim, naročito kod zbrinjavanja viška radnika.

Iako je zapošljavanje u javnim službama uređeno nizom propisa, javnim je ustanovama u selekcijskom postupku ostavljen značajan diskrecijski prostor, što izaziva sumnju u pogodovanje pojedinim kandidatima. Građani se pritužuju i na nedopuštene otkaze, umanjenje plaće, neisplatu uvećane plaće za prekovremeni rad, nepravilnost pri imenovanju i/ili razrješenju ravnatelja, nedopušteni prestanak ugovora o radu i neisplatu otpremnine.

Zbog zajamčenih prava zaposlenih u državnim i javnim službama nerijetko ih se u javnosti naziva „uhljebima“, što ukazuje na problem funkcioniranja državnog aparata, ali i usmjerava nezadovoljstvo prema pojedincu. Pred Odborom za državnu službu je u prvih šest mjeseci bilo u radu 23.901 upravnih predmeta, a jedino dugoročno održivo rješenje je jačanje ljudskih kapaciteta Odbora.

Uvjeti rada posebno štetno mogu utjecati na policijske službenike, službenike pravosudne policije te ovlaštene osobe MUP-a. Manjkava i diskontinuirana psihosocijalna podrška uz izloženost stresu i traumatskim iskustvima povećava rizik od njihovog neadaptivnog funkcioniranja u radnom, obiteljskom i širem socijalnom okruženju, što može imati i posljedice

na građane, osobito one lišene slobode. U MUP-u je, vjerojatno i zbog straha od stigmatizacije i gubitka radnih prava, u 2015. podnesen tek jedan zahtjev za psihosocijalnom podrškom, dok MP zbog manjka sredstava od 2010. nije organiziralo zdravstveni pregled službenicima na poslovima osiguranja, iako su to dužni činiti svake dvije godine.

Većina pritužbi građana zaposlenih u gospodarstvu i obrtu ukazuje na istovremeno kršenje niza radničkih prava, uključujući nepravilnosti pri prestanku radnog odnosa, nezakonitog prekovremenog rada, neevidentiranja i neisplate uvećane plaće za prekovremeni rad, neisplate dospjele dugovane plaće i otpremnine te neuručena obračuna neisplaćene plaće i otpremnine.

Mnogi trpe uznemiravanje odnosno zlostavljanje na radnom mjestu ili mobing, za što i dalje ne postoji zakonska definicija niti je regulirana zaštita, osim one predviđene Kaznenim zakonom, a primjena Zakona o zaštiti na radu nije pokazala pozitivne učinke. U isto vrijeme, sve više osoba traži pomoć i zaštitu zbog psihičkog zlostavljanja na radnom mjestu, a za pretpostaviti je da se velik broj njih i dalje boji prijaviti zlostavljanje ili poduzeti bilo kakve mjere protiv zlostavljača.

Zakon o strancima članovima obitelji hrvatskih državljana omogućava odobrenje boravka ovisno i o tome imaju li sredstava za uzdržavanje, no posebnim im se propisima onemogućava da ta sredstva ostvaruju svojim radom.

### 3.8. DISKRIMINACIJA NA PODRUČJU RADA I ZAPOŠLJAVANJA

Područje rada i zapošljavanja i dalje je najzastupljenije u pritužbama na diskriminaciju, a u 2015. novootvorena su 124 predmeta, najčešće zbog problema s pronalaženjem posla, premještaja na slabije plaćena radna mjesta, uznemiravanja i povreda prava. Poslodavci nisu dovoljno upoznati s načelima jednakog postupanja, što može dovesti do diskriminacije.

Neodgovarajuće vještine za raspoloživa radna mjesta te neusklađenost obrazovanja i osposobljavanja s potrebama tržišta rada dio su razloga nezaposlenosti mladih. Stariji od 50 godina čine čak 29,3% nezaposlenih, a često su pogođeni i restrukturiranjem, kada u većem broju odlaze u prijevremene mirovine, prestaje im radni odnos zbog poslovno uvjetovanih razloga ili se premještaju na manje plaćena radna mjesta, jednako kao i radnici sa zdravstvenim teškoćama.

Diskriminatoran je bio i upitnik pri zapošljavanju s pitanjima o nacionalnosti, stambenom statusu, ranijim primanjima kandidata i slično. Iako ga je HZZ povukao iz distribucije i izmijenio, primjer je potrebe za kontinuiranim edukacijama stručnjaka o načelima jednakog postupanja. Stručno osposobljavanje za rad bez zasnivanja radnog odnosa koristilo je 18.597 osoba, većinom lakše zapošljivi visoko obrazovani (40,4%) i oni s prvim stupnjem fakulteta/stručnim studijem (30,2%). Kako daleko najveći udio u broju nezaposlenih čine oni sa srednjoškolskim i nižim obrazovanjem, trebalo bi se više usmjeriti na osmišljavanje mjera koje su njima primjerenije.

Ne postoje službeni podatci o nezaposlenosti pripadnika nacionalnih manjina, osim romske. Zbog nedovoljne konkurentnosti Romi, kao i beskućnici, najčešće rade niskokvalificirane ili slabo plaćene poslove u privatnom sektoru ili javnim radovima, što ne rješava problem njihove dugotrajne nezaposlenosti i isključenosti. U pojačanom riziku od siromaštva i socijalne isključenosti su i nezaposleni iz ruralnih sredina i s područja posebne državne skrbi, gdje su mogućnosti za zapošljavanje često minimalne. Bivšim osuđenicima i osobama optuženima za kaznena djela nerijetko je, zbog stigmatizacije, onemogućeno zapošljavanje nakon odsluženja kazne ili oslobađajuće presude.

Sindikati navode kako se sindikalne povjerenike i dalje diskriminira, a ukazuju i na nove vrste pritisaka na radnike, primjerice objavom osobnih podataka u medijima.

Građani ukazuju i na politički motivirane rasporede na slabije plaćena radna mjesta u državnoj službi, a neovisan sustav kontrole donošenja ili izmjena pravilnika o unutarnjem redu ne postoji, kao ni učinkovit sustav zaštite od diskriminacije službenika i građana koji to žele postati.

### 3.9. UMIROVLJENICI I STARIJE OSOBE

Starije su osobe među ranjivim skupinama, posebice oni bez ikakvih prihoda, no unatoč tome i dalje nije uvedena državna potpora za starije bez mirovine, a izvaninstitucionalne u Mreži socijalnih usluga nisu dovoljno razvijene i dostupne. Blaži prihodovni cenzus za ostvarenje pomoći u kući omogućio bi većem broju starijih osoba ostanak u vlastitom domu i smanjio potrebu za institucionalnom skrbi.

I dalje je prisutan problem ekonomskog iskorištavanja starijih putem zlouporabe ugovora o doživotnom i dosmrtnom uzdržavanju te bi, uz provođenje edukacije starijih osoba, trebalo i propisati snažnije zaštitne mehanizme.

Građani su pritužbama ukazivali na nemogućnost ostvarivanja prava iz mirovinskog osiguranja, trajanje postupka odlučivanja o statusu umirovljenika ili izračuna mirovine, preduge drugostupanjske postupke i postupke odlučivanja o mirovinama s elementom inozemnosti, neodređivanje akontacije u postupku donošenja rješenja o priznanju prava na starosnu mirovinu, obustavu isplate mirovine u inozemstvo i način izračuna mirovine.

Čak polovici od ukupno 1,228.020 korisnika mirovina, ona je bila niža od prosjeka od 2,237.89 kuna, što nije dostatno ni za podmirenje osnovnih životnih potreba. Novi Zakon o mirovinskom osiguranju iz 2014. već je u 2015. dva puta doživio izmjene i odgode primjene. Najviše problema izazvale su odredbe kojima je propisano da se iznos mirovina dijeli na dio ostvaren prema posebnom propisu i dio ostvaren prema stažu osiguranja, što je posebno nepovoljno utjecalo na branitelje i udovice branitelja.

### 3.10. DISKRIMINACIJA TEMELJEM DOBI

Sustav institucionalne skrbi o starijima te standard i vrsta usluga koje se u institucijama pružaju međusobno se razlikuju. U pravilu privatni osnivači/vlasnici domova uz višu cijenu pružaju i bolje uvjete stanovanja. Državni i decentralizirani domovi nude povoljnije cijene, no često uz dodatne troškove, o kojima korisnici nisu informirani. Pisani zahtjev za smještaj i ugovor često ispunjava i potpisuje druga osoba, primjerice član obitelji, iako korisnik nije lišen poslovne sposobnosti, što institucije nisu prepoznale kao kršenje ljudskih prava i moguću diskriminaciju s osnove dobi i imovinskog stanja.

Neselektivna i široka primjena elektroničkih tehnologija posebno negativno utječe na osobe starije životne dobi koje se njima slabije koriste, pa ostaju isključene iz javnog života, stoga ih je potrebno kombinirati s tradicionalnim sredstvima komunikacije.

Dob se kao diskriminacijska osnova pojavljuje i u odnosu prema mladima, a često je eliminacijski kriterij za ostvarivanje pristupa nekim pravima i uslugama. Između 17 i 19% ukupne populacije mladih nisu niti u sustavu obrazovanja, niti u sustavu rada te im prijeti potpuna socijalna isključenost.

### 3.11. SOCIJALNA SKRB

Visina osnovice trebala bi biti jednaka za sve socijalne naknade te vezana uz unaprijed propisane kriterije koji bi uvjetovali njezinu promjenu. Zajamčena minimalna naknada (ZMN) nije pokazala pozitivne rezultate za radno nesposobne, kao ni za nezaposlene osobe te samohrane roditelje i jednoroditeljske obitelji, odnosno njihovu djecu; rješavanje zahtjeva je dugotrajno, a gotovo polovica korisnika ZMN ne ostvaruje pravo na troškove stanovanja, iako im ono pripada.

Iako je tijekom 2015. osnovana Radna skupina za izradu prijedloga Zakona o stambenom zbrinjavanju, nisu izrađene teze niti je nacrt prijedloga zakona upućen u daljnji postupak. Bez dobro osmišljene stambene politike, ovaj će problem postajati sve složeniji, a nužno je u ciljane skupine uključiti i starije osobe.

Svi veliki gradovi i gradovi sjedišta županija obvezni su otvoriti prihvatilišta za beskućnike, no registrirano ih je tek 14. Zabrinjava i što se velik broj beskućnika nalazi na smještaju i više godina, a sve češće u njima borave mlade osobe nakon odlaska iz domova za djecu. Korisnici doma za djecu stariji od 18, a mlađi od 21 godine gube pravo na socijalne usluge organiziranog stanovanja stjecanjem prava na naknadu za redovito studiranje, što je nedopustivo, posebice jer je polovica smještajnih kapaciteta prazna.

### 3.12. ENERGETSKO SIROMAŠTVO

Status ugroženog kupca može se priznati za opskrbu električnom energijom, plinom i toplinskom energijom, no mjere zaštite moguće je ostvariti samo za opskrbu električnom energijom, koja nije primarni energent na svim područjima RH. Također, davanjem statusa ugroženog kupca samo korisnicima ZMN i osobne invalidnine, nezaštićene su ostale mnoge druge ranjive skupine.

Sredstva za financiranje naknade za ugrožene kupce energenata ne bi trebala potjecati iz povećanja cijena električne energije krajnjim korisnicima, no upravo je njima uredbom nametnuto plaćanje solidarne naknade. Ugroženim potrošačima potrebno je prioritarno usmjeriti mjere omogućavanja pristupa energetske učinkovitosti, što je predviđeno zakonom, ali nedostaju provedbeni propisi.

### 3.13. KOMUNALNE I DRUGE JAVNE USLUGE

Još uvijek nema ujednačenog obračuna i naplate usluge prikupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada, čime su posebno oštećeni građani koji proizvode znatno manje otpada od količine koja im se naplaćuje: samci i starije osobe, vlasnici nekretnina u kojima nitko ne živi, vlasnici apartmana i tzv. vikendaši.

Pritužbe pokazuju da javne usluge poput vodoopskrbe, javnog prijevoza, održavanja nerazvrstanih cesta, opskrbe električnom energijom, zdravstvenih i socijalnih usluga, stanovnicima ruralnih područja nisu jednako ili uopće dostupne. Siromaštvo ruralnog stanovništva, praćeno fizičkom izoliranosti koju uzrokuje nedostatak komunalne i društvene infrastrukture, dovodi do socijalne isključenosti.

Raspon cijena vode u RH, od 9,23 do 27,79 kn/m<sup>3</sup>, ukazuje na velike razlike u njezinoj dostupnosti, ali i na neadekvatno normativno uređenje. Uz nedostupnost usluge javne vodoopskrbe prisutan je i problem njene obustave zbog neplaćanja. Opravdane razloge i uvjete za njezinu obustavu treba jasno i jedinstveno predvidjeti zakonom, pri čemu socijalno ugroženim građanima treba zajamčiti dostupnost financijski pristupačne vode, odnosno nužni socijalni minimum količine vode potrebne kućanstvu.

### 3.14. OVRHE

Najveći teret prezaduženosti i dalje pogađa građane koji ni u roku duljem od godine dana nisu u mogućnosti podmiriti dospjele obveze u iznosu nižem od dvije prosječne plaće u RH, stoga ovrha ne ostvaruje svrhu za vjerovnike, a dužnicima rješenje problema postaje sve nedostižnije. I dalje za ovrhu, a ponekad i za samo postojanje duga, ovršenici doznaju tek kad im je račun već blokiran i kada više nemaju mogućnost podmiriti dug s umanjenim troškovima, koristiti pravni lijek niti na vrijeme zaštititi svoja primanja otvaranjem posebnog računa, a i dalje su prisutni i slučajevi dvostruke naplate. Ovrsi je potrebno vratiti njezin smisao, a to je naplata nepodmirenog dospjelog duga, na način da se dužniku omogući vraćanje duga sa što manje dodatnih troškova, pri čemu ovršni postupak nije i ne smije biti izvor bogaćenja pojedinih sudionika.

Banke nemaju obvezu izdavati bankovnu karticu za zaštićeni račun, a samim time je ovršenicama onemogućeno podizanje novčanih sredstava s bankomata, već to mogu napraviti isključivo u poslovnicama, što može predstavljati diskriminaciju temeljem imovnog stanja u pristupu dobrima i uslugama stanovnicima manjih mjesta, u kojima banke nemaju poslovnice pa su prisiljeni putovati u više kilometara udaljena mjesta, što im je dodatni trošak.

### 3.15. BRANITELJI

Branitelji u svojim pritužbama često izražavaju frustraciju, razočarenje i ljutnju zbog načina na koji se društvo odnosi prema njima, često ih predstavljajući samo kao teret. Postojeći mehanizmi brige i skrbi za branitelje, umjesto na sveobuhvatnom rehabilitacijskom sustavu, uglavnom su utemeljeni na mirovinskim i socijalnim programima.

Prava branitelja i članova njihovih obitelji uređuje desetak zakona i podzakonskih akata, što za posljedicu, osim nesnalaženja samih branitelja, često ima i neažurnost institucija.

Zakonom zajamčena prednost pri zapošljavanju branitelja i djece smrtno stradalih, zatočenih ili nestalih branitelja teško se ostvaruje u praksi. Centri za psihosocijalnu pomoć, koju pruža 16 zaposlenih i 82 vanjska suradnika, zabilježili su više od 40.000 intervencija za 32.140 korisnika, što pokazuje kako su potrebe branitelja za psihosocijalnom podrškom velike i da postojeći kapaciteti nisu dovoljni.

### 3.16. CIVILNE ŽRTVE RATA

Civilne žrtve rata još uvijek nisu dobile zasluženu pažnju, a postojeći mehanizmi obeštećenja i podrške nisu obuhvatili sve kategorije stradalnika. Rijetki pojedinci koji unutar postojećeg zakonskog okvira pokušavaju ostvariti prava u pravilu su izloženi velikim poteškoćama, a vrlo često su suočeni i s velikom novčanim izdacima.

ZZVICIR je do sada mijenjan 14 puta, no nije uspio obuhvatiti sve kategorije ratnih stradalnika niti zadovoljiti njihove potrebe i očekivanja, a kategorija civilnih žrtava rata u njemu se niti ne spominje, stoga je za očekivati da će civilne žrtve rata pravdu i dalje tražiti pred Europskim sudom za ljudska prava. Tijekom 2015. učinjen je iskorak u zaštiti prava žrtava seksualnog nasilja u Domovinskom ratu donošenjem Zakona o pravima žrtava seksualnog nasilja za vrijeme oružane agresije u Domovinskom ratu. Sveobuhvatno rješavanje pitanja civilnih žrtava rata treba biti u skladu s Temeljnim načelima i smjernicama o pravu na pravni lijek i reparaciju za žrtve teških kršenja međunarodnih ljudskih prava i ozbiljnih povreda međunarodnog humanitarnog prava te Rezolucijom Opće skupštine UN-a koja se odnosi na kompenzaciju,

restituciju, rehabilitaciju, rješavanje sudbine nestalih, simboličke reparacije i garanciju neponavljanja zločina.

### 3.17. ZDRAVLJE

I dalje su preduge liste čekanja te je otežana dostupnost kvalitetnih postupaka liječenja, a Pravilnik o osiguranju medicinski prihvatljivog vremena za ostvarivanje mjera zdravstvene zaštite još uvijek nije donesen.

Hrvatska komora medicinskih sestara, medicinskim sestrama u postupku rješavanja zahtjeva za priznavanje stručnih kvalifikacija izdaje potvrde kojima im se onemogućava zapošljavanje u državama članicama EU. Pritužbe na rad Hrvatske komore dentalne medicine odnosile su se na retroaktivnu primjenu propisa pri odobrenju polaganja stručnog ispita stomatolozima koji su završili obrazovanje izvan Europskog gospodarskog prostora, a kojima je nadležno tijelo diplome priznalo te su odradili i staž.

Nije propisan postupak i način obavješćavanja pacijenta i poslodavca o odluci liječnika na priziv savjesti te način upućivanja pacijenta drugom liječniku iste struke, kao ni rokovi kojih se pritom potrebno pridržavati s obzirom na medicinske indikacije, što sve otežava, a ponekad i onemogućava pružanje pravodobne zdravstvene usluge.

### 3.18. DISKRIMINACIJA U PODRUČJU ZDRAVLJA

Javno zdravstvo sve se više izlaže tržišnim principima, što može posebno pogoditi najosjetljivije - stare, siromašne ili teško bolesne. Nezaposlenost, rad na radnim mjestima s povećanim štetnim utjecajem i nedostupnost zdravstvene zaštite uvelike doprinose zdravstvenoj nejednakosti stanovništva, što ukazuje na moguću diskriminaciju u području zdravlja temeljem više osnova.

Način i standard liječenja zloćudnih bolesti ovisi o financijskim mogućnostima bolnica što, osim što ugrožava temeljna načela zdravstvene zaštite, izravno utječe i na iznadprosječnu smrtnost od zloćudnih bolesti, prema kojoj je RH pri vrhu među europskim zemljama.

Sustav koji liječnicima dopušta da istovremeno, osim u sustavu javnog zdravstva, sklapaju poslove u privatnoj praksi, otvara pitanja sukoba interesa te dostupnosti i kvalitete usluge koju takav liječnik pruža u okviru javnog zdravstva.

### 3.19. OBRAZOVANJE

U sustavu visokog obrazovanja osobito je važno ostvarivanje socijalne jednakosti omogućavanjem jednakog pristupa obrazovanju svima pod jednakim uvjetima. Glavni izvor financiranja studenata je obitelj, s više od 80% troškova, što je osobito otegotno za one s nižim primanjima. U 2015. je iz državnog proračuna na visoko obrazovanje utrošeno 2.766.867.700,00 kuna, najveći dio na plaće zaposlenih i materijalne troškove, a na subvenciju školarina svega 8,17%. Subvencionirani smještaj u RH ostvaruje tek 11% studenata.

Studenti se pritužuju na neusklađenost kompetencija koje se dodjeljuju u okviru sustava Bolonjskog procesa s kompetencijama prepoznatim na tržištu rada te na netransparentnost dodjele studentskih stipendija od strane jedinica regionalne i lokalne samouprave.

### 3.20. DISKRIMINACIJA U PODRUČJU I TEMELJEM OBRAZOVANJA

Postupak zapošljavanja u sustavu visokog obrazovanja nema detaljnu sistematizaciju radnih mjesta, čime se otvara mogućnost zlouporaba. I dalje je neusklađena zakonska terminologija



pa se koriste nepostojeći pojmovi SSS, VŠS i VSS. Naziv stečen završetkom stručnih studija 'stručni specijalist ing. struke' ne prepoznaje niti domaće ni EU tržište rada. Fragmentiranost sveučilišta otežava mobilnost studenata kod upisa diplomskog studija, što se može promatrati kao jedan od okidača diskriminacije temeljem obrazovanja.

Prema podacima Eurostudent istraživanja, na hrvatskim je sveučilištima vrlo malo studenata iz obitelji s nižim stupnjevima obrazovanja i slabijeg imovnog stanja, pa su svrstana u najgoru kategoriju socijalno isključivih sustava visokog obrazovanja. Naglašena obveza prisustvovanja nastavi otegotna je za studentski rad, što posebno pogađa studente iz obitelji slabijeg imovnog stanja. Hrvatska je i jedna od četiri države EU u kojoj izvanredni studenti plaćaju više školarine od redovnih.

Pravilnik kojim je propisana odgovarajuća vrsta obrazovanja učitelja, nastavnika i stručnih suradnika još uvijek nije donesen, pa su u nejednakom položaju i dalje svi koji obrazovanje nisu stekli na filozofskim fakultetima.

### 3.21. DISKRIMINACIJA TEMELJEM VJERE

Nastavljen je trend malog broja pritužbi na diskriminaciju temeljem vjere. Pritužbe udruga koje štite prava ireligioznih osoba ukazuju na prožetost pojedinih segmenata društva katoličkim sadržajima, poput obreda blagoslova hrane i molitve na maturalnoj zabavi, unatoč ranijem protivljenju pojedinih maturanata i nastavnika.

Pojedine manjinske vjerske zajednice nailaze na nerazumijevanje, što može voditi i do diskriminacije i kršenja njihovih prava. Tako je članica zajednice Jehovinih svjedoka odbila dati suglasnost za transfuziju krvi prilikom operativnog zahvata, pri čemu su se liječnici klinike za ortopediju kolektivno pozvali na priziv savjesti i nisu pacijenticu uputili drugom liječniku iste struke, iako su to bili dužni napraviti.

Unatoč Ustavom propisanoj jednakosti vjerskih zajednica, one s manje od 500 članova mogu biti registrirane jedino kao udruge građana, zbog čega nemaju ista prava kao one koje su upisane u Evidenciju vjerskih zajednica i/ili imaju sklopljen ugovor sa RH.

Tijekom 2015. omogućeno je oslobođenje od plaćanja poreza na promet nekretninama koje nisu vjerski objekti, već stanovi ili poslovni prostori, uz dokaz da će nakon kupnje biti prenamijenjeni u vjerski objekt, što je izmijenilo dotadašnju diskriminatornu praksu prema manjinskim vjerskim zajednicama.

### 3.22. IZRAŽAVANJE U JAVNOM PROSTORU

Skromna sudska praksa u vezi kaznenog djela javnog poticanja na nasilje i mržnju pokazuje kako se ono i dalje nedovoljno prepoznaje, a postoje i problemi sa statističkim prikupljanjem podataka pa tako ULJPPNM navodi jednu pravomoćnu osudu u 2015., dok MP navodi dvije. Šest kaznenih prijava je odbačeno dok je u tijeku devet postupaka, a u ovim predmetima se kao motiv pretežno pojavljuju nacionalna i/ili etnička pripadnost te spolna orijentacija.

Neprihvatljiv i diskriminatoran govor, kao i prijašnjih godina, bio je usmjeren prema pripadnicima nacionalnih manjina te ideološkim neistomišljenicima, a u 2015. i prema izbjeglicama. Komunicira se i simbolima, grafitima i drugim porukama. Poklič "Za dom spremni" puni društvene mreže, a izostaje njegova potpuna javna osuda, iako se njime izražava sklonost fašističkom režimu. Aktivisti i borci za ljudska prava česta su meta govora mržnje te im se uništava imovina. Politički govor uživa najveći stupanj zaštite, no ne i apsolutni, a riječi političara i drugih javnih osoba imaju posebnu težinu jer putem medija dopiru do šire javnosti.



Prikazivanje drugih i drugačijih u negativnom kontekstu može stvoriti neprijateljsko i ponižavajuće okruženje te potaknuti na kažnjiva postupanja.

U komentarima na internetskim portalima i društvenim mrežama i dalje se potiče na diskriminaciju i mržnju, a takvi se komentari zbog brojnosti ne uklanjaju na vrijeme, iako su prema praksi ESLJP portali to dužni činiti. Kao i prethodnih godina, neprihvatljivo i diskriminatorno izražavanje čuje se i na nogometnim utakmicama, iako se provode projekti njihovog suzbijanja. I dalje se skandiranje diskriminatornih izjava sankcionira novčanim kaznama, no nužno je i da čelnici HNS-a svojim postupcima nedvojbeno pokažu kako se ograđuju od ovakvih ponašanja.

### 3.23. IMOVINSKOPRAVNI ODNOSI

Ni tijekom 2015. nije donesen Zakon o najmu stanova, unatoč presudi ESLJP koja to nalaže. Također, građanski sudovi i dalje ne primjenjuju test razmjernosti prema kriterijima iz prakse ESLJP.

Pritužbe iz područja građenja odnosile su se uglavnom na postupke donošenja rješenja o ozakonjenju bespravno izgrađenih objekata i drugih akata kojima se odobrava građenje, dugotrajnost postupaka rješavanja žalbi MGPU, neujednačeno postupanje građevinske inspekcije po inicijativama građana, netransparentnost postupaka prisilnog izvršenja inspekcijskih rješenja o uklanjanju nezakonito izgrađenih objekata iz prostora. Odgovaranje na podneske i pritužbe zakonska je obveza, ali je i nužno zbog narušenog povjerenja građana u tijela javne vlasti.

Vlada RH još od 1997. nije donijela uredbu koja bi uredila povrat pokretnine oduzete za vrijeme jugoslavenske komunističke vladavine, a ovlaštenici nisu obeštećeni zbog protuzakonito oduzetih unikatnih pokretnina, od kojih neke imaju značajnu povijesnu i muzejsku vrijednost.

U pogledu rješavanja drugostupanjskih postupaka u MP, ovlaštenici naknade i dalje se najčešće pritužuju na dugotrajnost i nezakazivanje rasprava nakon ukidanja prvostupanjskih rješenja. Dugotrajnosti postupka pridonosi i česta neusklađenost podataka o pravnom i faktičnom stanju nekretnine, najčešće poljoprivrednog zemljišta. Predugo traju i složeni postupci rješavanja imovinskopravnog statusa nekretnine djelomično ili u cijelosti povezane s nekretninom u vlasništvu RH, za što je nadležan DUUDI, a zbog niza predradnji koje moraju prethoditi postupku (parcelizacija, prijenos vlasništva) i nedovoljnog informiranja građana o dokumentima koje moraju priložiti.

### 3.24. ZAŠTITA OKOLIŠA I ZDRAVSTVENA EKOLOGIJA

Sustav zaštite okoliša obiluje međusobno neusklađenim i često mijenjanim propisima u kojima se i stručnjaci ponekad teško snalaze. Raste broj pritužbi koje se odnose na štete u okolišu, postupanje s otpadom, rad inspekcija, štetni utjecaj zagađenja na zdravlje, buku, izloženost elektromagnetskom zračenju, postupke procjene utjecaja na okoliš te na prostorne planove, i u kojima je vidljivo da se često ne provode propisane mjere zaštite okoliša, ne prati se njihova provedba, sankcije uglavnom izostaju, a propusti se teško ispravljaju.

Zabilježeni su slučajevi u kojima se postupak procjene utjecaja na okoliš nije proveo ili se proveo naknadno, nakon što su već izdana odobrenja iz područja prostornog planiranja i gradnje, slučajevi izmijenjenih elaborata zaštite okoliša u tijeku upravnog postupka kako bi se prilagodili potrebama nositelja zahvata, a ne stanju u okolišu, te neusklađenih prostornih planova niže i više razine, čiji je način rješavanja MGPU propustio regulirati.

Nije uvedena obvezna procjena utjecaja na zdravlje (HIA) prije izgradnje industrijskih objekata, a praksa HZJZ pokazuje da se utjecaj zagađenja počinje razmatrati tek kada je zdravlje stanovništva ozbiljnije narušeno. Pri tom, niti jedan laboratorij u javnom zdravstvu ne provodi specijaciju arsena i žive. Nije izrađen ni novi Pravilnik o zaštiti od elektromagnetskih polja, u čemu bi trebali sudjelovati javnozdravstveni stručnjaci.

Pravilnik o tajnosti podataka MZOIP-a klasificirao je zapisnike inspekcijskih nadzora stupnjem tajnosti „ograničeno“, no ukinut je, a novi nije još dostupan javnosti.

#### 4. OSOBE LIŠENE SLOBODE I DJELOVANJE NACIONALNOG PREVENTIVNOG MEHANIZMA

U 2015. zaprimili smo 191 pritužbu zatvorenika, osoba s duševnim smetnjama ili članova njihovih obitelji te osoba koje su se zatekle u policijskim postajama, prihvatilištu za tražitelje azila i Prihvatnom centru za strance. NPM je bio u 72 obilaska, 227% više u odnosu na prethodnu godinu, a obuhvatili su zatvorski i policijski sustav, mjesta pogođena izbjegličkom krizom te domove za starije i nemoćne. NPM je provodio i edukacije policijskih službenika i djelatnika zatvorskog sustava o ovlastima NPM-a i zabrani mučenja, neljudskog i ponižavajućeg postupanja.

Veliki broj manjkavosti ili ograničavanja prava osoba lišenih slobode u zatvorskom sustavu proizlazi iz nedostataka normativnog okvira, a odredbe ZKP-a kojima se propisuje izvršenje istražnog zatvora i postupanje sa zatvorenicima su zastarjele i manjkave te bi trebale biti obuhvaćene izmjenama i dopunama koje su u tijeku.

Zatvorenici se prvenstveno pritužuju na zdravstvenu zaštitu, koju je potrebno izdvojiti iz MP-a i integrirati u sustav javnog zdravstva. Zatvorski liječnici i dalje ne mogu pisati uputnice i recepte, već to rade izabrani liječnici. Oni slabijeg imovnog stanja pritužuju se na obvezu plaćanja participacije u troškovima liječenja i lijekova te u nekim slučajevima odbijaju uzimati lijekove, odnosno sami si smanjuju doze, kako bi smanjili troškove.

U običnim kaznenim tijelima postoji manjak zaposlenih službenika u odjelima zdravstvene zaštite zatvorenika u odnosu na broj sistematiziranih radnih mjesta. U većini je pravosudni policajac u pravilu i nadalje nazočan u ambulanti kod liječničkog pregleda. SUZS je dao nalog većini kaznenih tijela o podjeli kompletnog pribora za jelo osobama lišenim slobode, radi humanijeg načina izvršavanja kazne, a u dijelu njih primjena je iz sigurnosnih razloga odgođena.

Znatno se smanjio broj pritužbi zatvorenika zbog uvjeta smještaja, na što je utjecalo smanjenje napučenosti u cijelom zatvorskom sustavu, koja je 31. prosinca 2015. iznosila 84,77% kapaciteta, no dio zatvora i dalje je bio prenapučen. Čest razlog pritužbi je i nepoštivanje prostornih standarda uvjeta smještaja u spavaonicama od 4m<sup>2</sup> i 10m<sup>3</sup> po zatvoreniku. Raste broj osoba lišenih slobode starije životne dobi, zbog čega im je potrebno prilagoditi način izvršenja kazne te uvjete smještaja u svim kaznenim tijelima, što sada nije slučaj. Primali smo i pritužbe na neučinkovitost pravne zaštite, u koju zatvorenici i dalje nemaju povjerenja te zabrinjavaju navodi da pravna sredstva ne koriste jer se ne žele zamjeriti službenicima. Pritužbe su se odnosile i na dugotrajnost postupanja sudaca izvršenja, koji umjesto u zakonskom roku od 48 sati odluku donose i nakon četiri mjeseca.

Ne postoje jasno definirana, jedinstvena pravila i kriteriji korištenja posebnih mjera održavanja reda i sigurnosti, što može uzrokovati pogreške s tragičnim posljedicama, kao u slučaju zatvorenika koji se zapalio u posebno osiguranoj prostoriji bez opasnih stvari. Evidencije o mjerama prisile vode se uredno, a sve zatvorenike prema kojima su bila primijenjena, pregledao je liječnik.

U pravilu se ocjena o zakonitosti uporabe sredstava prisile temelji isključivo na izjavama pravosudnih policajaca, bez objektivnog razmatranja izjava zatvorenika, na što je RH upozorio i Odbor protiv mučenja UN-a. I nadalje zaprimamo pritužbe u kojima zatvorenici navode da ih službenici odjela osiguranja vrijeđaju, omalovažavaju i nazivaju pogrdnim imenima, čak i šamaraju, no najveći dio pravosudnih policajaca svoj posao obavlja vrlo profesionalno, što potvrđuju brojni zatvorenici, koji upravo njih apostrofiraju kao osobe kojima bi se obratili u slučaju nekog problema.

Uvjeti smještaja na pojedinim odjelima psihijatrijskih ustanova i dalje su neprihvatljivi. Ohrabruje činjenica da je, nakon nekoliko godina odgađanja, krajem 2015. započeta izgradnja novog Zavoda za forenzičku psihijatriju Klinike za psihijatriju Vrapče. Na žalost, stanje je i dalje nepromijenjeno na Odjelu psihogerijatrije, u kojem stariji, teško pokretni pacijenti borave u ponižavajućim uvjetima, što zahtjeva neodgodivo poduzimanje mjera za poboljšanje uvjeta.

Dijelu osoba s duševnim smetnjama naplaćuje se participacija tijekom prisilnog smještaja u psihijatrijske ustanove, što je nedopustivo. Pritužbe osoba s duševnim smetnjama prije svega su odnosile na prisilnu hospitalizaciju i provođenje medicinskih postupaka bez slobodno dane suglasnosti. Proveden je kontrolni obilazak Psihijatrijske bolnice Ugljan kojim je utvrđeno kako je bolnica postupila po gotovo svim upozorenjima pučke pravobraniteljice iz 2014. godine.

Tijekom obilazaka policijskih uprava i postaja nismo zatekli osobe lišene slobode, ali smo utvrdili da su uvjeti smještaja djelomično ispod međunarodnih standarda, što može predstavljati ponižavajuće postupanje. Dio prostorija u kojima osobe borave bilo je higijenski neprihvatljiv i u derutnom stanju, dio je bio bez prozora i dnevnog svjetla, bez propisanog dotoka svježeg zraka. U nekim policijskim postajama unutar prostorija nije osiguran izravan pristup pitkoj vodi ni sanitarnom čvoru. Dio sanitarnih čvorova obuhvaćen je video nadzorom, što izravno predstavlja povredu privatnosti i nepoštivanje dostojanstva osoba lišenih slobode

U svim pritvorskim jedinicama, pritvorski nadzornici istovremeno obavljaju i poslove u operativno-komunikacijskom centru, što može rezultirati njihovom preopterećenošću. Iz dijela evidencija o ukupnom broju privedenih, dovedenih, uhićenih i smještenih u prostoriju za osobe lišene slobode, koje se vode samo u elektroničkom obliku, ne može se vidjeti kada je, i je li uopće, osoba upoznata s razlogom lišenja slobode.

Pritužbe na prekomjernu uporabu sredstava prisile za vrijeme zadržavanja u policijskoj postaji te nepodnošenje izvješća o uporabi tjelesne snage ukazuju na slučajeve mogućih kršenja ljudskih prava. I dalje je upitno postojanje nepristrane istrage u slučajevima kada postoje opravdani razlozi u sumnji da su osobi lišenoj slobode povrijeđena prava, a nemogućnost podnošenja pritužbi Povjerenstvu, kao obliku građanskog nadzora, dodatno pokazuje manjkavost sustava.

Tijekom obilazaka domova za starije i nemoćne nismo utvrdili postupanja koja mogu predstavljati mučenje i neljudsko postupanje, ali jesmo ona koja mogu predstavljati ponižavajuće postupanje te kršenja pojedinih zakonskih prava. Razlozi za to uglavnom proizlaze iz nedovoljnog poznavanja međunarodnih standarda i domaćih propisa koji uređuju prava osoba u institucionalnoj skrbi, iz paternalističkog stava da zaposlenici najbolje znaju što trebaju njihovi korisnici pa se prema njima ponašaju kao prema djeci ili zbog manjka osoblja. Otvorena vrata, nekorištenje paravana u višekrevetnim sobama i slična postupanja tijekom provođenja njege korisnika narušavaju privatnost te mogu biti ponižavajući.

Svi domovi koje smo obišli su izrazito čisti i uredni, a smještene osobe u pravilu hvale način na koji stručni radnici postupaju prema njima. Psihofarmake propisuju psihijatri te nije stečen dojam prekomjerne sediranosti korisnika. Ne koriste se sredstva za fizičko sputavanje, nego se

primjenjuju, uz pojačani nadzor zdravstvenih radnika, samo sredstva za fiksaciju jedne ruke tijekom davanja infuzije te sredstva za sprječavanje pada iz invalidskih kolica.

Svake godine više od 80% tražitelja međunarodne zaštite napušta RH prije odluke o njihovu zahtjevu, pa se i dalje najveći broj postupka obustavlja, a tijekom izbjegličkog vala u 2015. tek je 21 osoba od njih 555.700 zatražila međunarodnu zaštitu. Razlozi za to su i manje uspješne mjere integracije te manja materijalna prava. Novim ZMPZ-om, prava tražitelja međunarodne zaštite smanjena su u odnosu na Zakon o azilu. Tako nakon podnošenja naknadnog zahtjeva tražitelj, unatoč tome što se postupak vodi, nema pravo boravka u RH, što mu otežava ili onemogućuje aktivno sudjelovanje u postupku. ZMPZ-om se željelo razviti mjere koje su alternativa detenciji, no bezuspješno.

U RH je zatečeno 3.759 osoba izvan izbjegličke rute, a doneseno je 1.436 rješenja o protjerivanju, čiji nadzor nije osiguran. Poslove nadzora prisilnih udaljenja može obavljati i Pučki pravobranitelj, no jedino uz jasno definiran zakonski okvir i osiguravanje odgovarajućih sredstava u državnom proračunu. U RH je u 2015. postojao jedan objekt za smještanje stranaca iregularnih migranata, i to u Prihvatnom centru za strance u Ježevu. U tijeku je izgradnja još dva tranzitna prihvatna centra, u Trilju i Tovarniku, čije otvaranje je predviđeno tijekom 2016.

Stupile su na snagu izmjene i dopune ZNPM-a kojima su otklonjene manjkavosti dotadašnjeg normativnog okvira. Omogućeno je sudjelovanje većeg broja suradnika u obavljanju poslova NPM-a, te je temeljem javnog poziva za suradnju odabrano pet udruga i 15 neovisnih stručnjaka.

## 5. OPĆE INICIJATIVE

### 5.1. IZBJEGLIČKA KRIZA U 2015. GODINI

Kroz Hrvatsku je od 16. rujna do 31. prosinca 2015. prošlo 555.700 izbjeglica. Prvi dan u RH ušlo je 1.191 izbjeglica, a drugi čak 9.812, za što sustav nije bio dovoljno pripremljen. Izazove su predstavljali vremenske prilike i kapaciteti za odgovor - vladala je gužva, vrućina, bilo je nedovoljno policijskih službenika i volontera, prevoditelja, nedostajalo je pokretnih wc-a, dječje hrane i sl., a prilikom registracije veliki broj osoba čekao je na suncu i bez pristupa sanitarijama.

U roku od 24 sata uspostavljen je organiziran tranzit izbjeglica prema granici s Mađarskom i Slovenijom, a treći je dan otvoren Kamp za privremeni smještaj izbjeglica Opatovac. Kreveti i grijani objekti su bili osigurani samo za ranjive skupine, a kamp nije bio primjeren za hladnije i kišne dane pa su ljudi tada sjedili ili spavali i u blatu. Početne organizacijske poteškoće rješavane su brzo i na licu mjesta, a otvaranjem Zimskog tranzitno-prihvatnog centra u Slavonskom Brodu uspostavljena je bolja organizacija te je većina do tada uočenih problema riješena.

Registracija je u RH uključivala uzimanje osobnih podataka, informacija o zemlji porijekla te otisaka prstiju na papiru i fotografiranje, a provodili su ju policijski službenici specijalizirani za nezakonite migracije. Nakon otvaranja Tranzitnog centra u SB postupak registracije je ubrzan zbog primjene tableta, čime je registracija digitalizirana i automatizirana. Na registracijskim stolovima u pravilu se nalazila obavijest o mogućnosti traženja međunarodne zaštite. U većini slučajeva se nisu izdavala rješenja o potrebi napuštanja EGP-a, a ako jesu, bila su na hrvatskom jeziku, iako su postojala i na engleskom i francuskom.

Policijci su prema izbjeglicama postupali profesionalno i humano, posebno senzibilizirano prema ranjivim skupinama te nije bilo incidenata u kojima su sudjelovali niti smo svjedočili tretmanu ili uvjetima koji bi predstavljali kršenja ljudskih prava. Uz obavljanje redovnih poslova, policijski službenici su dijelili deke, odjeću, pomagali su ženama i djeci pri ukrcaju i iskrcaju iz

autobusa i vlakova te surađivali s volonterima i udrugama civilnog društva, koje su nas ipak u nekoliko navrata izvijestile o grubom i verbalno neprimjerenom ponašanju policijskih službenika prema izbjeglicama, no nismo dobili potvrdu takvog postupanja.

Od prvog ulaska izbjeglica u RH zdravstvenu skrb su pružali liječnički timovi Ministarstva zdravlja, koji su, pozivajući se na sigurnosne razloge, najčešće bili u ambulancama, čekajući da im izbjeglice pristupe u pratnji policije ili volontera. Timovi međunarodne organizacije Magna te, do sredine listopada 2015., Liječnika bez granica, redovito su obilazili izbjeglice te obavljali tzv. brze screeninge njihovog općeg stanja.

Postepeno je unaprijeđena dostupnost informacija, koja je u početku često uzrokovala nezadovoljstva, frustracije i manje proteste. Spajanje obitelji je bilo u nadležnosti službe za traganje HCK. U Opatovcu je za to postavljen poseban šator, a nakon otvaranja Tranzitnog centra u SB problem razdvojenih obitelji znatno je smanjen uvođenjem posebnih prostorija za one koji čekaju osobu odvedenu, primjerice, liječniku.

Izbjegličkom krizom upravljao je MUP u suradnji sa DUZS-om, MZ-om i MORH-om te MSPM-om. Osim njih, na terenu su djelovale brojne domaće i međunarodne organizacije, stručnjaci i volonteri, a posebnu osjetljivost i solidarnost pokazali su mještani koji su se samoorganizirali kako bi im pružali potrebnu humanitarnu i zdravstvenu pomoć.

Mjere kojima EK nastoji pridonijeti rješenju izbjegličke krize u prvom redu su se odnosile na aktiviranje stalnog mehanizma premještanja izbjeglica, zajednički popis sigurnih zemalja podrijetla te učinkovitu politiku vraćanja iregularnih migranata, što sve ne predstavlja primjeren odgovor na masovni priljev izbjeglica. Pri pokušaju njegovog smanjenja, državljanima Sirije, Afganistana i Iraka dozvoljavao se prolaz koridorom, dok se ostalima uskraćivao, pretpostavljajući da su iregularni migranti, što je neprihvatljivo i diskriminatorno, jer su kriteriji za profilaciju bili boja kože, izvrsno poznavanje geografije zemlje porijekla, točan izgovor jezika, što su utvrđivali policijski službenici, pa čak i prevoditelji.

Na prijedlog EK, većina država članica EU donijela je odluku o prihvatu određenog broja izbjeglica putem tzv. kvota, no sama provedba je spora i neučinkovita. Na prijedlog EK RH je donijela odluku o prihvatu 550 osoba, no kasnije je drugom relokacijskom shemom pristala prihvatiti njih još 568 osoba.

## 5.2. STANJE NAKON KATASTROFALNE POPLAVE NA PODRUČJU VUKOVARSKO-SRIJEMSKJE ŽUPANIJE

Tijekom 2015. zatvoreni su smještajni kapaciteti Hostela Borovo i tri kontejnerska naselja u Općini Drenovci, dok se zatvaranje kontejnerskih naselja u Općini Gunja, u kojima je u prosincu i dalje živjelo 15 osoba, očekuje s dovršetkom preostalih građevinskih radova. U posebno su ranjivoj situaciji bile osobe i obitelji koji su prije poplave bili podstanari, a MSPM im je putem CZSS Županija odobravao uvećane jednokratne naknade za plaćanje najma te, u suradnji s općinom Gunja, posredovao u traženju stambenih kapaciteta. Prema podatcima MGPU, do siječnja 2016. provedeni su svi postupci utvrđivanja prava na obnovu, doneseno je 2.408 odluka o obnovi, 77 odluka o uklanjanju zgrada, a obnovljeno je 2.136 zgrada.

## 5.3. KONFERENCIJA DALEKO OD GRADA – I OD PRAVA? LJUDSKA PRAVA U RURALNIM PODRUČJIMA

Pučka pravobraniteljica u suradnji s posebnim pravobraniteljicama u Hrvatskom saboru organizirala je konferenciju *Daleko od grada - i prava? Ljudska prava u ruralnim područjima* čiji je cilj između ostaloga bio i pozvati na vrlo pažljivo promišljanje najavljenih reformi, uključujući

i reformu lokalne i regionalne samouprave, odnosno posljedica koje može imati na najranjivije sugrađane, jer upravo razina dostupnosti javnih usluga najranjivijima mora biti jedan od pokazatelja njene uspješnosti. Gotovo polovica stanovništva RH živi u ruralnim i prijelaznim područjima, izloženi rizicima nepoštivanja ljudskih prava, koje nosi život izvan urbanih sredina. Neodgovarajuće zdravstvene i socijalne usluge, udaljenost ustanova, slabo opremljene škole, neadekvatna mreža javnog prijevoza i nedostatak odgovarajućih mogućnosti zapošljavanja samo su dio problema s kojima se susreću, pri čemu su posebno ugrožene ranjive skupine: starije osobe, žene, djeca i osobe s invaliditetom.

## 6. SUDJELOVANJE U IZRADI PROPISA

U protekloj godini sudjelovali smo u javnim raspravama vezanima uz Zakon o sustavu civilne zaštite, Nacrt prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju, Nacrt prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zdravstvenoj zaštiti, Zakona o humanitarnoj pomoći, Nacrtu prijedloga Zakona o probaciji te uz implementaciju Direktive 2014/54/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 16. travnja 2014. o mjerama za lakše ostvarivanje prava zajamčenih radnicima u kontekstu slobode kretanja radnika i članova njihovih obitelji, sudjelovali smo u Radnoj skupini za izradu Nacionalnog plana za borbu protiv diskriminacije (2015.-2020.) te Radnoj skupini za izradu Nacrta prijedloga medijske politike RH do 2020. godine Ministarstva kulture.

## 7. DOMAĆA I MEĐUNARODNA SURADNJA TE JAVNO DJELOVANJE U PROMICANJU LJUDSKIH PRAVA I SUZBIJANJU DISKRIMINACIJE

Nastavljena je suradnja s brojnim dionicima, posebice na lokalnoj razini, a unaprijeđena je djelovanjem ureda u Osijeku, Splitu i Rijeci. Uspješno surađujemo i s posebnim pravobraniteljicama, kao partnerskim institucijama u zaštiti ljudskih prava i suzbijanju diskriminacije. Savjet za ljudska prava pučke pravobraniteljice nastavio je s radom te je u skladu sa svojom ulogom pomogao u podizanju pluralizma, vidljivosti i sveobuhvatnosti rada institucije.

Na temelju višestrukih mandata i članstva u strukovnim mrežama, ostvarena je međunarodna suradnja kroz razmjenu informacija, sudjelovanja na forumima, radom u stručnim skupinama specijaliziranim za pojedina područja. Na poziv UN-ova Odbora za ljudska prava pučka je pravobraniteljica, u suradnji s posebnim pravobraniteljicama, u veljači 2015. podnijela neovisno izvješće uoči razmatranja Trećeg periodičnog izvješća RH prema Međunarodnom paktu o građanskim i političkim pravima, a zajedno smo sudjelovali i u procesu Univerzalnoga periodičnog pregleda stanja ljudskih prava (UPR).

Napori Ureda u zaštiti i promicanju ljudskih prava dobili su u prosincu 2015. važnu potvrdu na međunarodnoj razini, kada je pučka pravobraniteljica izabrana da od ožujka 2016. predsjedava Europskom mrežom nacionalnih institucija za ljudska prava (ENNHRI). Dodatno, pučka je pravobraniteljica predstavljala Međunarodni koordinacijski odbor za nacionalne institucije UN-a (ICC NHRI) na Azijsko-europskoj konferenciji o globalnome starenju i pravima starijih osoba, a kao članica Upravnog odbora Agencije za temeljna prava EU sudjelovala je u radu vodstva Agencije i stručnim skupovima organiziranim na dominantne teme ljudskih prava u EU, posebice onima o izbjegličkoj krizi.

U suradnji s ULJPPNM-om sudjelovali smo u provedbi PROGRESS projekta „Izrada Nacionalnog plana za borbu protiv diskriminacije” te, u suradnji s ENNHRI-jem, u EU projektu “Ljudska prava osoba starije životne dobi i institucionalna skrb.



### 7.1. ODNOSI S JAVNOŠĆU

I u 2015. intenzivirali smo komunikaciju s javnošću, putem vlastitih kanala (web stranica, Twitter i Vimeo profil) te odgovarajući na upite novinara i proaktivno ih informirajući o temama i problemima iz naše nadležnosti. Web stranica ombudsman.hr zadržala je svoju stabilnu publiku, nešto više od 50 tisuća jedinstvenih posjetitelja, no oni su ju u 2015. posjetili u gotovo 20% više navrata nego godinu ranije. Broj korisnika Twittera koji prate naš profil dosegao je 1.300, a komuniciranje putem ove društvene mreže posebno se korisnim pokazalo tijekom izbjegličke krize, kada smo direktno s terena informirali javnost o stanju na graničnim prijelazima, željezničkim postajama i kampovima te pozivali nadležne na potrebu boljeg informiranja.

## 8. LJUDSKI POTENCIJALI, ORGANIZACIJA RADA I PRORAČUN UREDA

Tijekom 2015. godine Uredom pučke pravobraniteljice upravljali su pučka pravobraniteljica i troje zamjenika nadležnih za pet službi, a 31. prosinca bilo je zaposleno 47 osoba. U protekle dvije godine, djelovanje Ureda u odnosu na unutarne ustrojstvo bilo je usmjereno prema jačanju kapaciteta nužnih za obavljanje svih ovlasti institucije, uspostavi mreže područnih ureda te izgradnji novog informacijskog sustava.

Nakon područnih ureda u Rijeci i Osijeku otvorenih u 2014., u rujnu 2015. je otvoren i treći područni ured, u Splitu, u kojem su zaposlene dvije savjetnice. Na ovaj način je završen projekt uspostave mreže područnih ureda koji su smješteni u gradskim centrima, opremljeni i namješteni te informacijski povezani s uredom u Zagrebu. Tijekom 2015. razvijan je i novi sustav upravljanja predmetima. Osim same uspostave nove aplikacije i nabave informatičke opreme, razvoj informacijskog sustava zahtijevao je i promjenu internih dokumenata i poslovnih procesa.

Proračunska sredstva dodijeljena Uredu dugi niz godina nisu odgovarala potrebama obavljanja svih ovlasti. Proračunsko povećanje u 2015. zadovoljilo je osnovne preduvjete za normalno funkcioniranje Ureda, no nužno je održati tu razinu u 2016. te u projekciji za 2017.-2018. Proračun za 2015. izvršen je u iznosu od 9.717.843,47 kuna, što je 97,76% planiranog, pri čemu su rashodi za zaposlene izvršeni 97,28%, materijalni rashodi 99,16%, a rashodi za nabavu nefinancijske imovine 100% od planiranog proračuna.

## 9. PREPORUKE

1. Uredu za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, da osigura kontinuitet u provođenju edukacija o suzbijanju diskriminacije, kako je predviđeno Nacionalnim planom za zaštitu i promicanje ljudskih prava 2013. do 2016.;
2. Uredu za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, da provodi aktivnosti kojima će informirati građane o zabrani diskriminacije te mogućnostima i mehanizmima zaštite;
3. Ministarstvu uprave, da Zakon o suzbijanju diskriminacije uvrsti među pravne izvore za polaganje Općeg dijela Državnog stručnog ispita;
4. Uredu za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, da svim članovima Radne skupine što prije dostavi na mišljenje finalni Nacrt Nacionalnog plana za borbu protiv diskriminacije te pratećeg Akcijskog plana te provede savjetovanje sa zainteresiranom javnošću;
5. Vladi RH, da što prije usvoji Nacionalni plan za suzbijanje diskriminacije i prateći Akcijski plan;
6. Vladi RH, da donese posebnu tarifu za zastupanje državnih odvjetnika u parničnim postupcima;
7. Državnom odvjetništvu Republike Hrvatske, da ustroji evidenciju o predstavkama i pritužbama i unaprijedi komunikaciju s građanima;
8. Ministarstvu uprave, da pripremi Uredbu za usklađivanje unutarnjeg ustrojstva ureda državne uprave u županijama s odredbama Zakona o besplatnoj pravnoj pomoći;
9. Ministarstvu uprave, da provodi sustavne specijalizirane edukacije za službenike Ureda državne uprave koji pružaju primarnu pravnu pomoć;
10. Uredu za udruge Vlade RH i Nacionalnoj zakladi za razvoj civilnog društva, da razmotre mogućnost osnivanja fonda za financiranje udruga ovlaštenih za pružanje besplatne pravne pomoći;
11. Ministarstvu pravosuđa, da kontinuirano informira građane o sustavu besplatne pravne pomoći putem medija i na druge prikladne načine;
12. Ministarstvu pravosuđa i Ministarstvu uprave, da izvrše usklađivanje propisa kojima se reguliraju oslobođenja od plaćanja pristojbi za socijalno ugrožene skupine građana;
13. Ministarstvu pravosuđa, da uskladi Zakon o kaznenom postupku s Direktivom 2012/29/EU o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela;
14. Ministarstvu pravosuđa, da izmjenama Zakona o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela proširi uvjete za ostvarivanje ovog prava;
15. Ministarstvu pravosuđa, da proširi sustav podrške žrtvama i svjedocima na sve županijske sudove;
16. Pravosudnoj akademiji, da u redovnom programu obrazovanja za pravosudne dužnosnike osigura redovito održavanje radionica posvećenih pravu žrtava/svjedoka i senzibiliziranju za njihove potrebe;
17. Ministarstvu unutarnjih poslova, da u redovnom programu obrazovanja policijskih službenika osigura edukacije o pravima žrtava/svjedoka, načinima postupanja i oblicima pružanja podrške;
18. Povjerenstvu za praćenje i unaprjeđenje sustava podrške žrtvama i svjedocima, da izradi i predloži Vladi RH usvajanje Akcijskog plana kojim će se preciznije definirati pojedine mjere, načini njihova ostvarivanja, rokovi izvršenja i procjena potrebnih financijskih sredstava za provedbu određenih mjera;
19. Pravosudnoj akademiji, da u redovnom obrazovanju za pravosudne dužnosnike osigura redovito održavanje radionica posvećenih hrvatskom i europskom antidiskriminacijskom pravu;
20. Pravosudnoj akademiji, da u okviru cjeloživotnog obrazovanja za pravosudne dužnosnike osigura redovno održavanje radionica o europskoj i nacionalnoj antidiskriminacijskoj sudskoj praksi;
21. Hrvatskoj odvjetničkoj komori, da odvjetnicima osigura edukacije o primjeni hrvatskog i europskog antidiskriminacijskog prava;
22. Uredu za udruge i Uredu za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade RH, da nastave poticati rad udruga s ekspertizom i kapacitetom za pokretanje udružnih diskriminacijskih tužbi;
23. Hrvatskom saboru, da izmjenama i dopunama Zakona o službenoj uporabi jezika i pisma nacionalnih manjina osigura ostvarenje prava na službenu i javnu uporabu manjinskog jezika i pisma u slučajevima u kojima jedinice lokalne samouprave ne izvršavaju svoje obveze iz Zakona;
24. Ministarstvu znanosti, obrazovanja i sporta i Ministarstvu kulture, da ulože dodatne napore u promicanje svijesti i tolerancije o manjinskim jezicima, uključujući i srpski jezik i ćirilčno pismo, kao integralnog dijela kulturne baštine Hrvatske;





25. Ministarstvu uprave i Ministarstvu pravosuđa, da osmisli mjere kojima bi se osigurala odgovarajuća zastupljenost pripadnika nacionalnih manjina u tijelima državne uprave, pravosudnim tijelima te tijelima uprave jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave;
26. HRT-u, da poveća udio programa na manjinskim jezicima te proizvede programe o vrijednosti jezika i pisama nacionalnih manjina;
27. Ministarstvu uprave, da izradi prijedlog izmjena i dopuna Ustavnog zakona o pravima nacionalnih manjina i Zakona o registru vijeća, koordinaciji vijeća i predstavnika nacionalnih manjina, kojima bi se predstavnicima nacionalnih manjina dao status neprofitne osobe, od dana njihova upisa u Registar;
28. Ministarstvu uprave, da osnuje radnu skupinu za izradu posebnog zakona o izborima za manjinsku samoupravu, sukladno članku 136. Zakona o lokalnim izborima;
29. Uredu za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, da provodi edukacije članova vijeća i predstavnika nacionalnih manjina radi jačanja njihovih savjetodavnih kapaciteta, kako bi bili u mogućnosti preuzeti ulogu punopravnih partnera lokalnim vlastima i drugim institucijama u svim pitanjima manjinskih politika;
30. Ministarstvu unutarnjih poslova i Državnom odvjetništvu, da na lokalnoj i regionalnoj razini intenziviraju postupanje u predmetima povezanim s etničkom netrpeljivošću te da osobitu pažnju posvete žrtvama;
31. Jedinicama lokalne samouprave, da pri izradi budućih planova prostornog uređenja imaju u vidu izgradnju naselja namijenjenih socijalno ugroženim obiteljima/osobama općenito, a izbjegavaju poticanje izgradnje prostorno izoliranih, isključivo romskih naselja;
32. Jedinicama lokalne samouprave, da stvore nužne prostornoplanske pretpostavke za legalizaciju bespravno izgrađenih objekata, uređenje i opremanje lokacija na kojima se nalaze romska naselja;
33. Ministarstvu socijalne politike i mladih, da iznađe alternativne načine utvrđivanja identiteta pravno „nevidljivih“ osoba, ili osigura sredstva za provođenje DNA analize radi utvrđivanja njihova identiteta;
34. Ministarstvu socijalne politike i mladih, da razmotri i po potrebi izmijeni potencijalno diskriminatorne odredbe Zakona o socijalnoj skrbi, koje priječe korisnike naknada iz sustava socijalne skrbi da imaju odnosno koriste tuđe vozilo;
35. Uredu za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, da vremenski i sadržajno uskladi djelovanje nositelja mjera predviđenih Nacionalnom strategijom za uključivanje Roma, na nacionalnoj, lokalnoj i područnoj (regionalnoj) razini, odnosno osigura učinkovitiju provedbu definiranih mjera te jednostavnije praćenje i izvještavanje;
36. Ministarstvu unutarnjih poslova te Uredu za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, da pri izradi migracijske i integracijske politike veću pažnju usmjere na ekonomske, socijalne i kulturne učinke migracijskih tokova, odnosno uvažava nalaze MIPEX 2015. rezultata za RH;
37. Državnom uredu za obnovu i stambeno zbrinjavanje, da osigura dodatna sredstva, odnosno stambene jedinice za sve korisnike uključene u liste reda prvenstva i godišnje planove stambenog zbrinjavanja;
38. Odboru za zakonodavstvo Hrvatskog sabora, da izradi pročišćeni tekst Zakona o područjima od posebne državne skrbi;
39. Državnom uredu za obnovu i stambeno zbrinjavanje, da Vladi RH predloži izmjene propisa kojima će se priznati prava na novčanu pomoć i zdravstvenu zaštitu po posebnom propisu o statusu povratnika, od trenutka donošenja rješenja kojim se utvrđuje status povratnika;
40. Državnom uredu za obnovu i stambeno zbrinjavanje, da preostale neusklađene podzakonske propise uskladi sa svim izmjenama i dopunama Zakona o područjima od posebne državne skrbi;
41. Državnom uredu za obnovu i stambeno zbrinjavanje, da Vladi RH predloži izmjenu Zakona o područjima od posebne državne skrbi te produži rok za podnošenje zahtjeva za stambeno zbrinjavanje;
42. Državnom uredu za obnovu i stambeno zbrinjavanje, da Vladi RH predloži što žurnije donošenje Zakona o stambenom zbrinjavanju te njime, među ostalim, povratnicima koji su bivši nositelji stanarskih prava valorizira tu činjenicu;

43. Državnom uredu za obnovu i stambeno zbrinjavanje, da donese rješenja i osigura isplatu naknade temeljem Zaključka Vlade RH od 17. srpnja 2008., odnosno da se što skorije donese ujednačeni opći akt;
44. Državnom uredu za obnovu i stambeno zbrinjavanje, da u razumnom i što skorijem roku sklopi nagodbe s vlasnicima zauzete privatne imovine u čiji posjed još uvijek ne mogu stupiti, odnosno koja je devastirana, a koji moraju isplatiti privremene korisnike na ime izvršenih ulaganja;
45. Državnom uredu za obnovu i stambeno zbrinjavanje te HEP ODS d.o.o., da pripreme i provedu projekte i programe koji će osigurati dostupnost električne energije korisnicima programa obnove koji zbog neobnovljene elektrodistribucijske mreže još uvijek nemaju pristup električnoj energiji;
46. Ministarstvu unutarnjih poslova, da pripremi izmjene Zakona o prebivalištu kojima će se utvrditi kriteriji za procjenu živi li osoba na adresi prijavljenog prebivališta;
47. Ministarstvu unutarnjih poslova, da kod utvrđivanja neprijavlivanja boravišta u zakonskom roku ne objavljuje prebivalište po službenoj dužnosti, već da postupuje sukladno odredbi članka 16. Zakona o prebivalištu;
48. Ministarstvu unutarnjih poslova, da u postupcima produžetka privremenog boravka osoba koje žive u RH uvažava njihove životne okolnosti i posebno vrednuje humanitarne razloge te spajanje obitelji;
49. Ministarstvu unutarnjih poslova, da osigura uvjete za učinkovito funkcioniranje Povjerenstva za postupanje po pritužbama i unutarnjeg nadzora;
50. Ministarstvu unutarnjih poslova, da se produlje rokovi propisani za pokretanje disciplinskih postupaka zbog povrede službene dužnosti te se osigura provođenja odredaba Etičkog kodeksa policijskih službenika;
51. Ministarstvu unutarnjih poslova, da policijski službenici primjenjuju policijske ovlasti kojima se u najmanjoj mogućoj mjeri zadire u slobode i prava čovjeka te da s posebnim obzirom postupaju prema pripadnicima ranjivih skupina;
52. Ministarstvu unutarnjih poslova, da se sredstva prisile primjenjuju samo u mjeri nužnoj za ostvarenje svrhe postupanja;
53. Ministarstvu unutarnjih poslova, da u primjeni policijskih ovlasti poštuje privatnost i osobne podatke građana;
54. Ministarstvu uprave i Ministarstvu znanosti, obrazovanja i sporta, da unaprijede kvalitetu rada inspeksijskih službi;
55. Ministarstvu uprave, da pripremi izmjene odredbi Zakona o državnim službenicima kojima se regulira prijem u državnu službu i prestanak službe po sili zakona, uvažavajući nove propise iz kaznenog zakonodavstva;
56. Ministarstvu rada i mirovinskoga sustava, da cjelovitim uređenjem područja radnih odnosa i zaštite na radu normativno regulira zlostavljanje na radu;
57. Ministarstvu unutarnjih poslova, da stvori uvjete koji će smanjiti negativnu stigmatizaciju i strah od gubitka radnih prava zbog kojih policijski službenici oklijevaju zatražiti psihosocijalnu pomoć;
58. Ministarstvu unutarnjih poslova, da postojeće programe pružanja psihosocijalne podrške prilagodi specifičnostima policijskog posla u aktualnoj izbjegličkoj krizi;
59. Ministarstvu pravosuđa, da osigura psihosocijalnu podršku ovlaštenim službenim osobama i redovno provođenje zdravstvenih pregleda službenika pravosudne policije;
60. Ministarstvu turizma, da pokrene postupak izmjena Zakona o pružanju usluga u turizmu s ciljem omogućavanja pristupa radu i zapošljavanju stranim državljanima, članovima obitelji hrvatskih državljana bez obzira dolaze li iz trećih zemalja ili iz država EU;
61. Ministarstvu rada i mirovinskog sustava i Hrvatskom zavodu za zapošljavanje, da i dalje kontinuirano rade na povećanju stope participacije ranjivih skupina građana na tržištu rada uvažavajući pritom njihove specifične potrebe;
62. Hrvatskom zavodu za zapošljavanje, da nastavi s edukacijom različitih dionika na tržištu rada, a poglavito poslodavaca o stereotipima i diskriminaciji na radnom mjestu i u postupcima zapošljavanja, kao i o postupanju s osobnim podacima u skladu s propisima;
63. Ministarstvu uprave, da uspostavi učinkovit sustav kontrole zakonitosti i svrsishodnosti Pravilnika o unutarnjem redu koje donose čelnici javnopravnih tijela;
64. Ministarstvu kulture i Ministarstvu rada i mirovinskog sustava, da u suradnji sa sindikatima i novinarskim društvima radi na poboljšanju zakonske definicije rada i radnih obveza novinara;

65. Hrvatskoj udruzi poslodavaca, da svojim članovima osigura edukacije o primjeni hrvatskog i europskog antidiskriminacijskog prava, naročito u odnosu na diskriminaciju na radnom mjestu i u postupcima zapošljavanja;
66. Hrvatskoj radioteleviziji, da uskladi Opća pravila o radu i ponašanju HRT-a i Etički kodeks za novinare i kreativno osoblje HRT-a s Ustavom i (Europskom) Konvencijom za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda;
67. Ministarstvu socijalne politike i mladih, da u Mreži socijalnih usluga poveća broj socijalnih usluga savjetovanje i pomaganje i pomoć u kući za starije osobe, osigura dostupnost ovih usluga na cijelom području RH te uključi boravak, prema stvarnim potrebama;
68. Vladi RH da uvede državnu potporu za starije osobe bez mirovine, odnosno drugih prihoda;
69. Ministarstvu socijalne politike i mladih, da u suradnji sa županijama i Gradom Zagrebom razvija i unaprjeđuje sustav socijalnih usluga, posebice izvaninstitucionalnih;
70. Ministarstvu socijalne politike i mladih, da uvede nadzor provedbe ugovora o doživotnom/dosmrtnom uzdržavanju, nadalje organizira edukacije stručnjaka te ciljana savjetovanja o njihovim štetnim posljedicama;
71. Ministarstvu socijalne politike i mladih, da dopuni Zakon o socijalnoj skrbi odredbom kojom će se zabraniti sklapanje ugovora o dosmrtnom/doživotnom uzdržavanju svim pružateljima socijalnih usluga i članovima njihovih obitelji te osobama koje kod njih rade;
72. Ministarstvu pravosuđa, da u Zakonu o obveznim odnosima ugradi jače zaštitne mehanizme za primatelje uzdržavanja ugovora o doživotnom i dosmrtnom uzdržavanju, a osobito uvođenje registra davatelja uzdržavanja;
73. Ministarstvu rada i mirovinskog sustava, da izradi analizu učinka zakonske odredbe o razdvajanju mirovine po općim i posebnim propisima i na temelju nje donese napatuk o primjeni ili izradi prijedlog izmjena i dopuna ZOMO-a;
74. Ministarstvu rada i mirovinskog sustava, da prije eventualne promjene postojećeg mirovinskog sustava izradi analizu učinaka drugog stupa na visinu mirovina budućih korisnika i upozna javnost s njezinim rezultatima;
75. Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje, da postupa ažurnije u postupcima priznanja prava iz mirovinskog osiguranja i žalbenim postupcima, sukladno zakonom propisanim rokovima, te da dostatno obrazlaže rješenja;
76. Ministarstvu socijalne politike i mladih, da u suradnji sa županijama i Gradom Zagrebom uloži dodatne napore kako bi se liste čekanja za prijam korisnika u decentralizirane i državne domove za stare i nemoćne formirale na transparentan način;
77. Ministarstvu socijalne politike i mladih, da u suradnji sa županijama i Gradom Zagrebom propiše što ulazi u osnovnu uslugu, a što uz nadoplatu za dodatnu uslugu u državnim i decentraliziranim domovima za starije i nemoćne osobe, uz određivanje načina izračuna cijene;
78. Ministarstvu zdravlja i Ministarstvu socijalne politike i mladih, da normativno regulira mehanizme podrške i pomoći članovima obitelji, u okviru sustava neformalne skrbi o starima i nemoćnima;
79. Gradu Zagrebu, da iz Odluke o stipendiji Grada Zagreba ukloni neopravdane dobne kriterije za dodjeljivanje učeničke, studentske ili stipendije polaznika doktorskog studija;
80. Ministarstvu socijalne politike i mladih, da izmjenama Zakona o socijalnoj skrbi:
  - uveća iznose ZMN za članove kućanstva koji su potpuno nesposobni za rad i privređivanje za 15% osnovice;
  - uvede određivanje i promjenu visine osnovice za socijalne naknade uz unaprijed utvrđene kriterije;
  - propiše istu osnovicu na sve vrste socijalnih naknada;
81. Ministarstvu socijalne politike i mladih, da dostavi uputu jedinicama lokalne samouprave o pravilnoj primjeni Zakona o socijalnoj skrbi radi jednakog pristupa pravu na naknadu za troškove stanovanja;
82. Uredima državne uprave u županijama, da redovito provode nadzore općih akata jedinica lokalne samouprave iz područja socijalne skrbi te poduzimaju i druge radnje iz svoje nadležnosti;
83. Ministarstvu socijalne politike i mladih, da u obavljanju upravnih nadzora jedinica lokalne samouprave obustavlja od izvršenja nezakonite opće akte;

84. Državnom uredu za obnovu i stambeno zbrinjavanje i Ministarstvu socijalne politike i mladih, da pristupe izradi zakona o socijalnom stanovanju koji bi obuhvatio sve socijalno ugrožene ranjive skupine;
85. Ministarstvu socijalne politike i mladih, da izmjenama Zakona o socijalnoj skrbi definira pojam beskućnika sukladno ETHOS klasifikaciji i omogući beskućnicima u prihvatilištima pravo na ZMN;
86. Ministarstvu socijalne politike i mladih, da pripremi Nacionalnu strategiju o beskućništvu te Protokol o postupanju s beskućnicima;
87. Ministarstvu socijalne politike i mladih, da izmjenama Zakona o socijalnoj skrbi propiše mogućnost smještaja u organiziranom stanovanju mladima iz alternativne skrbi do navršениh 26 godina života, kao i da se korisnicima naknade za redovito studiranje ne ukida pravo na smještaj;
88. Ministarstvu gospodarstva, da utvrdi indikatore za praćenje energetske siromaštva i definira institucije koje o njima prikupljaju podatke;
89. Ministarstvu gospodarstva i Ministarstvu socijalne politike i mladih, da pripreme izmjenu Uredbe o kriterijima za stjecanje statusa ugroženih kupaca energije iz umreženih sustava, kojom će proširiti kriterije za stjecanje statusa ugroženog kupca;
90. Ministarstvu gospodarstva i Ministarstvu socijalne politike i mladih, da omoguće realizaciju prava na naknadu za ugroženog kupca energenata za plin i toplinsku energiju;
91. Ministarstvu gospodarstva, da donese Uredbu o zaštićenom kupcu električne energije;
92. Ministarstvu gospodarstva, da donese pravilnik iz čl. 13. st. 5. Zakona o energetske učinkovitosti i druge provedbene propise potrebne za ostvarenje mjera energetske učinkovitosti sa socijalnim ciljem i prioritarnim provođenjem kod ugroženih kupaca;
93. Ministarstvu gospodarstva i Fondu za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost, da uvažavajući regionalne razlike, a naročito štiteći ruralna područja, utvrde mjere i inicijative za informiranje i educiranje građana, osobito onih koji žive u energetske siromaštva, o koristima energetske učinkovitosti te da posebno osnaže i potiču sudjelovanje tijela jedinica lokalne i regionalne samouprave u ovim procesima;
94. Ministarstvu gospodarstva i Fondu za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost, da informacije i postupke za ostvarivanje prava na poticaje učine jednostavnima i dostupnima svim energetske siromaštvom pogođenim građanima, kako u pogledu komunikacije, tako i po pitanju složenosti administrativnog dijela postupka;
95. Ministarstvu zaštite okoliša i prirode, da donese Uredbu iz članka 29. stavka 10. Zakona o održivom gospodarenju otpadom te da propiše jasan i ujednačen način i uvjete obračuna i naplate cijene javne usluge prikupljanja miješanog i biorazgradivog otpada u razmjeru sa stvarnom količinom predanog otpada svakog pojedinog korisnika u obračunskom razdoblju;
96. Ministarstvu poljoprivrede, da pripremi izmjene Zakona o vodama kojima će se jasno propisati kriteriji i opravdani razlozi temeljem kojih isporučitelji vodnih usluga mogu ograničiti ili obustaviti isporuku korisnicima;
97. Ministarstvu uprave, da u pripremi reforme javne uprave posebice vodi računa o potrebi osiguranja pouzdanih i svima dostupnih javnih usluga;
98. Ministarstvu pravosuđa, da izmjenama Ovršnog zakona propiše:
  - obvezu ovrhovoditelja da je odmah po namirenju ili ustupu tražbine dužan povući ovršnu ispravu iz Očevidnika redosljedna osnova za plaćanje te sankciju za povredu te obveze;
  - da ovrhovoditelj nema pravo na trošak zastupanja u slučaju nerazmjera vrijednosti potraživanja u odnosu na iznos troška prema Tarifi o nagradama i naknadi troškova za rad odvjetnika te da utvrdi granični minimalni iznos;
  - obvezu vjerovnika da prije pokretanja ovršnog postupka dužniku dostavi opomenu za plaćanje i da mu primjeren rok za podmirenje;
99. Ministarstvu pravosuđa i Ministarstvu financija, da izmjenama Zakona o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima i Pravilnika o načinu i postupku provedbe ovrhe na novčanim sredstvima propišu obvezu dostave obavijesti između FINA-e i uplatitelja zaštićenog primanja elektroničkim putem istog dana u kojem je ovršeniku otvoren poseban račun;
100. Ministarstvu branitelja, da u nedostatku zaposlenih u centrima za psihosocijalnu pomoć, s ciljem veće dostupnosti korisnicima, surađuje s udrugama civilnog društva;

101. Ministarstvu branitelja, da osigura kontinuirano usavršavanje zaposlenika centara za psihosocijalnu pomoć o pravima i potrebama branitelja te načinima postupanja i oblicima pružanja podrške, naročito psihološke i emocionalne;
102. Ministarstvu branitelja, da pri donošenju zakona u većoj mjeri uključi udruge branitelja;
103. Ministarstvu branitelja, da izradi prijedlog Zakona o pravima civilnih žrtava rata;
104. Ministarstvu zdravlja, da se u postupku donošenja propisa drži Zakona o procjeni učinaka propisa i Uredbe o provedbi procjene učinka propisa te Kodeksa savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja zakona, drugih propisa i akata;
105. Ministarstvu zdravlja, da donese Pravilnik o osiguranju medicinski prihvatljivog vremena za ostvarivanje mjera zdravstvene zaštite;
106. Ministarstvu zdravlja, da zakonom propiše učinkovito pravno sredstvo za zaštitu prava pacijenata, sukladno odluci Ustavnog suda;
107. Hrvatskoj komori medicinskih sestara, da se u postupku izdavanja potvrda o stečenim pravima medicinskih sestara pridržava EU Direktive i nputka Ministarstva zdravlja;
108. Ministarstvu zdravlja, da ujednači postupanje prilikom odobravanja polaganja stručnog ispita doktora medicine i doktora dentalne medicine kojima su diplome ranije priznate od strane nadležnog tijela te ujednači cjenike usluga nadležnih komora vezanih uz postupke priznavanja inozemnih stručnih kvalifikacija;
109. Ministarstvu zdravlja, da donese naputak o načinu postupanja u slučajevima priziva savjesti zdravstvenih djelatnika te osigura kontinuirani nadzor nad njegovim provođenjem;
110. Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje, da osigura dovoljan broj djelatnika za komunikaciju s građanima, posebice onima starije životne dobi i slabijeg imovnog stanja;
111. Ministarstvu zdravlja, da u suradnji s Hrvatskim onkološkim društvom usvoji i osigura primjenu standardnih smjernica liječenja onkoloških bolesti koji će se ujednačeno primjenjivati u svim zdravstvenim ustanovama;
112. Ministarstvu zdravlja, da u suradnji s drugim nadležnim tijelima utvrdi univerzalne, standardne zdravstvene kriterije koji će se primjenjivati pri utvrđivanju zdravstvene sposobnosti za radna mjesta s posebnim uvjetima rada;
113. Ministarstvu zdravlja i Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje, da ujednače način financiranja lijekova s liste skupih lijekova neovisno o dijagnozi;
114. Ministarstvu unutarnjih poslova, da dovrši rad na analizi kontraindikacija za upis na Policijsku akademiju te u skladu s utvrđenim da izmjeni Pravilnik o mjerilima i načinu utvrđivanja posebne psihičke i tjelesne zdravstvene sposobnosti za osobu koja se prima u policiju i policijskog službenika te o sastavu i načinu rada zdravstvenih komisija u ovlaštenim zdravstvenim ustanovama;
115. Ministarstvu znanosti, obrazovanja i sporta, da poveća izdvajanja namijenjena subvencioniranju studentskog smještaja socijalno ugroženim studentima;
116. Visokim učilištima, da usklade sadržaje studijskih programa sa standardima zanimanja kroz Hrvatski klasifikacijski okvir;
117. Visokim učilištima, da sustavno provode praktičnu nastavu kroz povezivanje studenata i ostalih društvenih dionika;
118. Jedinicama regionalne i lokalne samouprave, da postupak dodjele stipendija provode transparentno, uz jasno definiranje kriterija i rokova prilikom objave natječaja za njihovu dodjelu;
119. Ministarstvu znanosti, obrazovanja i sporta, da koristeći ovlast nadzora nad zakonitošću rada i općih akata visokih učilišta, u suradnji sa sveučilištima, osigura da se u natjecajima za zapošljavanje u sustavu visokog obrazovanja primjenjuju posebni kriteriji, koji su određeni općim aktom sveučilišta ili pojedinog fakulteta;
120. Ministarstvu unutarnjih poslova, da izmjenom Zakona o sigurnosti prometa na cestama omogući zapošljavanje diplomanata odgovarajućih specijalističkih diplomskih stručnih studija u auto školama na poslovima ovlaštenih ispitivača;
121. Ministarstvu znanosti, obrazovanja i sporta, da ujednači stručne nazive koji se stječu završetkom sveučilišnog i stručnog studija;
122. Ministarstvu znanosti, obrazovanja i sporta, da hitno donese pravilnik o odgovarajućoj vrsti obrazovanja učitelja, nastavnika i stručnih suradnika u osnovnim i srednjim školama;

123. Obrazovnim ustanovama, da događaje namijenjene svim učenicima, roditeljima ili profesorima organiziraju uvažavajući pravne standarde o ravnopravnosti građana i slobodi izražavanja vjere;
124. Ministarstvu pravosuđa i Uredu za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, da zajednički revidiraju način prikupljanja podataka o kaznenom djelu javnog poticanja na nasilje i mržnju;
125. Ministarstvu unutarnjih poslova, da kontinuirano radi na provedbi edukacije policijskih službenika o prekršajnoj i kaznenoj odgovornosti za djela vezana za govor mržnje te druga kaznena djela i prekršaje povezane s diskriminacijom;
126. Ministarstvu kulture, da izradi nacrt izmjena Zakona o elektroničkim medijima kojim će širenje mržnje i diskriminacije biti propisano jednim od prekršaja;
127. Uredu za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, da provodi sustavne edukacije urednika i novinara o pojavama diskriminacije i ulozi medija u suzbijanju diskriminacije;
128. Ministarstvu graditeljstva i prostornog uređenja, da u primjerenim rokovima obavještava građane o poduzetom povodom njihovih podnesaka;
129. Ministarstvu graditeljstva i prostornog uređenja, da na transparentan način regulira planiranje uklanjanja objekata;
130. Ministarstvu graditeljstva i prostornog uređenja, da pripremi Nacrt prijedloga Zakona o najmu stanova i uputi ga u zakonodavnu proceduru nakon provedene rasprave sa zainteresiranom javnošću;
131. Pravosudnoj akademiji, da organizira edukaciju sudaca građanskih redovnih sudova o primjeni testa razmjernosti;
132. Ministarstvu pravosuđa, da bez odlaganja pripremi i uputi u daljnji postupak Uredbu za utvrđivanje posebne vrste naknade za pokretnine koje se smatraju kulturnom baštinom, a koje su sastavni dio zbirke, muzeja, galerija i drugih ustanova;
133. Ministarstvu pravosuđa, da u suradnji s predstavničkim tijelima jedinica područne (regionalne) samouprave na čijim područjima ima nedovršenih postupaka komasacije, po žurnom postupku imenuje županijska komasacijska povjerenstva kao drugostupanjska tijela;
134. Vladi RH, da donese odluku kojom bi se omogućio prijenos vlasništva nekretnina bez naknade na korisnike u romskom naselju Josip Rimac u Slavanskom Brodu;
135. Ministarstvu pravosuđa i svim uredima državne uprave u županijama nadležnim za imovinskopravne poslove, DUUDI-ju te svim ustrojstvenim jedinicama Državne geodetske uprave, da educiraju građane o dokumentaciji koju je potrebno priložiti u postupcima razvrgnuća suvlasničke zajednice nekretnina kako bi ih mogli riješiti u razumnom roku;
136. Ministarstvu pravosuđa i Državnoj geodetskoj upravi, da pojačaju napore kako bi Zajednički informacijski sustav zemljišnih knjiga i katastra zaživio;
137. Ministarstvu graditeljstva i prostornog uređenja, da u postupcima za koje je tako propisano, ne izdaje dozvole prije postupka procjene utjecaja na okoliš;
138. Ministarstvu zaštite okoliša i prirode, da provodi i nadzire procjenu utjecaja na okoliš u ranoj fazi planiranja zahvata, prije izdavanja dozvola iz područja prostornog planiranja i gradnje;
139. Ministarstvu graditeljstva i prostornog uređenja, da primjenjuje čl. 6 Arhuške konvencije i omogućiti sudjelovanje zainteresirane javnosti u postupcima izdavanja dozvola iz područja gradnje i prostornog uređenja za zahvate koji mogu značajno utjecati na okoliš;
140. Hrvatskoj agenciji za okoliš i prirodu, da unaprijedi preglednost Hrvatskog nacionalnog portala Registra onečišćavanja okoliša (HNPROO) i Preglednika Registra onečišćavanja okoliša (ROO) te prikaže ukupne brojčane podatke;
141. Ministarstvu zaštite okoliša i prirode, da u suradnji s Ministarstvom zdravlja uvede zakonski obvezujuću procjenu utjecaja na zdravlje (HIA);
142. Ministarstvu zdravlja, da osigura potrebne zakonske i materijalne uvjete za daljnji razvoj zdravstvene ekologije i sustava procjene utjecaja na zdravlje (HIA);
143. Ministarstvu zdravlja, da izradi novi Pravilnik o zaštiti od elektromagnetskih polja u skladu s Kodeksom savjetovanja sa zainteresiranom javnošću;
144. Ministarstvu zaštite okoliša i prirode, da objavi Pravilnik o tajnosti podataka Ministarstva zaštite okoliša i prirode;
145. Vladi RH, da izradi kohezivnu nacionalnu strategiju održivog razvoja s integriranim financijskim planom te omogućiti dostatna sredstva za njezino provođenje prema Planu za održivi razvoj 2030;





146. Ministarstvu pravosuđa, da detaljno ispituje sve navode koji upućuju na moguće mučenje i neljudsko ili ponižavajuće postupanje, uključujući i one o verbalnom zlostavljanju i uporabi prekomjerne sile;
147. Ministarstvu pravosuđa, da donese novi Zakon o izvršavanju kazne zatvora te ukloni nedostatke u dijelu ZKP-a koji se odnosi na izvršenje istražnog zatvora;
148. Ministarstvu pravosuđa, da uvjete smještaja u svim kaznenim tijelima prilagodi zakonskim i međunarodnim standardima;
149. Ministarstvu pravosuđa i Ministarstvu zdravlja, da svim zatvorenicima koji nemaju redovite prihode osiguraju dopunsko zdravstveno osiguranje;
150. Ministarstvu pravosuđa i Ministarstvu zdravlja, da prostor i opremu ambulanti u kaznenim tijelima usklade s propisanim minimalnim uvjetima;
151. Ministarstvu pravosuđa i Ministarstvu zdravlja, da omogućе zatvorskim liječnicima pisanje uputnica i recepata koje prihvaćaju vanjske zdravstvene ustanove;
152. Ministarstvu pravosuđa i Ministarstvu zdravlja, da zakonskim izmjenama zdravstvena zaštita zatvorenika u cjelini bude obuhvaćena javnom zdravstvenom mrežom;
153. Ministarstvu pravosuđa i Ministarstvu zdravlja, da donesu protokol o postupanju s osobama koje štrajkaju glađu;
154. Ministarstvu pravosuđa i Ministarstvu zdravlja, da izmjenama zakonskog okvira osiguraju plaćanje troškova prisilnog zadržavanja i prisilnog smještaja u psihijatrijskoj ustanovi iz državnog proračuna;
155. Ministarstvu unutarnjih poslova, da temeljito ispituje sve navode koje upućuju na neljudsko i ponižavajuće postupanje prema osobama lišenim slobode, kao i u slučaju postojanja sumnje u neosnovanu ili prekomjernu uporabu sredstava prisile;
156. Ministarstvu unutarnjih poslova, da uvjete smještaja u prostorijama za osobe lišene slobode prilagodi sukladno međunarodnim i zakonskim standardima;
157. Ministarstvu unutarnjih poslova, da osigura odvojeni smještaj ranjivih skupina tražitelja međunarodne zaštite;
158. Ministarstvu unutarnjih poslova, da se ograničavanje slobode kretanja tražitelja međunarodne zaštite smještajem u Prihvatni centar za strance smanji, primjenom blažih mjera kojima se može osigurati ista svrha;
159. Vladi RH, da dostavi periodična izvješća UN-ovom Odboru Međunarodnoga pakta o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima i Odboru za ukidanje svih oblika rasne diskriminacije te donese odluku kojom će imenovati tijelo za izvještavanje po pojedinim konvencijama;
160. Vladi RH, da ratificira Fakultativni protokol uz Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima (ICESCR) i Revidiranu Europsku socijalnu povelju.

## 10. ZAKLJUČAK

Tijekom 2015. pučka pravobraniteljica postupala je u 13% više predmeta u odnosu na 2014., a čak 80% više od 2012., dok pregled i analiza stanja u ovom Izvješću, kao i dostupne informacije o mjeri u kojoj su nadležna tijela postupala po preporukama pučke pravobraniteljice, ukazuju da se na svim razinama vlasti i upravljanja mora uložiti znatno više napora u sprječavanje kršenja ljudskih prava i sloboda te diskriminacije.

Najveći broj pritužbi i dalje pristiže za područje pravosuđa, a pretežno se odnose na nezadovoljstvo sudskim odlukama i dugotrajnost sudskih postupaka. No nepovjerenje građana i dalje je prisutno u gotovo svim područjima povodom kojih nam se obraćaju, s osjećajem nejednakosti pred zakonom.

Dugogodišnje loše gospodarsko stanje u zemlji dodatno produbljuje poteškoće s kojima se suočavaju najranjivije skupine društva. Velik broj starijih osoba i dalje živi u neprihvatljivim uvjetima te ne mogu zadovoljiti osnovne životne potrebe. U ruralnim područjima nedovoljno su dostupne javne usluge što osobito pogađa najranjivije skupine stanovništva i doprinosi njihovoj socijalnoj isključenosti.

Pritužbe branitelja ukazuju kako sustav podrške nije prilagođen njihovim stvarnim potrebama te ga je nužno učiniti efikasnijim. Često navode kako ih društvo tretira kao teret, a podatci pokazuju kako raste njihov broj među beskućnicima, kao i broj mladih te žena.

U blagom je porastu broj pritužbi na diskriminaciju. Posebno su prisutne predrasude, stereotipi i netrpeljivost prema manjinama pa je gotovo svaka četvrta pritužba koju smo zaprimili bila na osnovu rase, etničke pripadnosti ili boje kože te nacionalnog podrijetla. Ovi podatci, uz nedovoljno razvijenu sudsku praksu, primjetno zaoštavanje retorike u javnom prostoru ukazuju na potrebu redovitog i dosljednijeg korištenja ovlasti koje djelatnicima policijskog i pravosudnog sustava stoje na raspolaganju, u sprječavanju i sankcioniranju govora mržnje i zločina iz mržnje.

U porastu je i broj pritužbi na diskriminaciju na osnovu dobi, a slijede osnove zdravstvenog stanja, obrazovanja, političkog uvjerenja i vjere.

Osnovni uzroci kršenja prava osoba lišenih slobode i dalje su normativne manjkavosti te nedostatak resursa. Obilasci NPM-a pokazali su i kako uvjeti smještaja osoba lišenih slobode u policijskim postajama i pritvorskim jedinicama uglavnom nisu u skladu s međunarodnim i zakonskim standardima, dok je zdravstvenu zaštitu u zatvorskom sustavu nužno integrirati u mrežu javnog zdravstva.

U rujnu 2015. Hrvatska se suočila s izbjegličkom krizom, a prolazak više od 550 tisuća izbjeglica nije značajnije utjecao na svakodnevni život i sigurnost njenih građana. Do kraja godine, izbjeglicama koje su balkanskom rutom prošle kroz RH pružena je adekvatna humanitarna pomoć i zdravstvena skrb.

Ured je nastavio unaprjeđivati suradnju s brojnim dionicima. Na lokalnoj razini to je posebno bilo ostvareno djelovanjem područnih ureda, na nacionalnoj je uključivala cijeli niz državnih i neovisnih tijela i udruga, a na međunarodnoj je rezultiralo izborom pučke pravobraniteljice za predsjedajuću Europske mreže nacionalnih institucija za ljudska prava.





## POPIS KRATICA

BPP – Besplatna pravna pomoć  
CZSS - Centar za socijalnu skrb  
DORH - Državno odvjetništvo Republike Hrvatske  
DUOSZ - Državni ured za obnovu i stambeno zbrinjavanje  
DUUDI - Državni ured za upravljanje državnom imovinom  
DUZS - Državna uprava za zaštitu i spašavanje  
EK - Europska komisija  
ENNHRI - Europska mreža nacionalnih institucija za ljudska prava  
ESLJP - Europski sud za ljudska prava  
HIA - Procjena utjecaja na zdravlje  
HCK – Hrvatski crveni križ  
HNS - Hrvatski nogometni savez  
HZJZ - Hrvatski zavod za javno zdravstvo  
HZZ - Hrvatski zavod za zapošljavanje  
MGPU - Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja  
MORH - Ministarstvo obrane Republike Hrvatske  
MP - Ministarstvo pravosuđa  
MSPM - Ministarstvo socijalne politike i mladih  
MUP - Ministarstvo unutarnjih poslova  
MZ - Ministarstvo zdravlja  
MZOIP - Ministarstvo zaštite okoliša i prirode  
NPM - Nacionalni preventivni mehanizam  
SUZS – Središnja uprava za zatvorski sustav Ministarstva pravosuđa  
ULJPPNM - Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina  
ZKP - Zakon o kaznenom postupku  
ZMN - Zajamčena minimalna naknada  
ZMPZ - Zakon o međunarodnoj i privremenoj zaštiti  
ZNPM - Zakon o nacionalnom preventivnom mehanizmu  
ZPPDS - Zakon o područjima posebne državne skrbi  
ZSD - Zakon o suzbijanju diskriminacije