



14% više novih pritužbi na diskriminaciju nego u 2017. godini

na tijela državne uprave i jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave odnosi se njih čak **30%**

20,8% pritužbi odnosi se na diskriminaciju temeljem rase, etničke pripadnosti ili boje kože te nacionalnog podrijetla

najzastupljenije među pritužbama za diskriminaciju je područje rada i zapošljavanja s **42,9%**

Područje diskriminacije	Pritužbe	%
Rad	86	27,1
Zapošljavanje	50	15,8
Javno informiranje i mediji	21	6,6
Pristup dobrima i uslugama	23	7,3
Socijalna skrb	7	2,2
Obrazovanje	13	4,1
Uprava	21	6,6
Pravosuđe	12	3,8
Zdravstvena zaštita	11	3,5
Mirovinsko osiguranje	4	1,3
Stanovanje	7	2,2
Znanost	5	1,6
Sport	4	1,3
Članstvo u sindikatu, OCD-ovima, političkim strankama	1	0,3
Kulturno i umjetničko stvaralaštvo	1	0,3
Zdravstveno osiguranje	2	0,6
Više područja	13	4,1
Nema područja	11	3,5
Diskriminacija općenito	25	7,9
Ukupno	317	100

Osnova diskriminacije	Pritužbe	%
Rasa, etnička pripadnost ili boja kože	18	5,7
Nacionalno podrijetlo	48	15,1
Dob	21	6,6
Spol	19	6
Vjera	9	2,8
Društveni položaj	5	1,6
Obrazovanje	8	2,5
Političko ili drugo uvjerenje	17	5,4
Zdravstveno stanje	14	4,4
Invaliditet	11	3,5
Imovno stanje	10	3,2
Članstvo u sindikatu	7	2,2
Bračni ili obiteljski status	2	0,6
Spolna orijentacija	4	1,3
Jezik	0	0
Rodni identitet ili izražavanje	1	0,3
Višestruka diskriminacija	66	20,8
Druga osnova	14	4,4
Nema osnove po ZSD-u	43	13,6
Ukupno	317	100

Za jačanje svijesti o diskriminaciji i jačanje njene prevencije treba:

- 1 kontinuirano informirati građane o zabrani diskriminacije i mehanizmima zaštite
- 2 pratiti provedbu Nacionalnog plana za borbu protiv diskriminacije za razdoblje od 2017. do 2022.

Preporuke za snažniju zaštitu ljudskih prava

Zdravstvo

- organizirati redovite edukacije za zdravstvene djelatnike o pravima pacijenata te ponašanju i komunikaciji prema pacijentima
- donijeti Pravilnik o osiguranju medicinski prihvatljivog vremena za ostvarivanje mjera zdravstvene zaštite
- provoditi nadzore opremljenosti zdravstvenih ustanova na području cijele RH te izricati mjere za uklanjanje nedostataka
- osigurati sustavno rješenje financiranja skupih lijekova
- ubrzati dinamiku uspostavljanja svih oblika palijativne skrbi
- osigurati dostupnost preparata od kanabisa svim pacijentima kojima su potrebni za liječenje
- regulirati stažiranje doktora medicine koji od 2019. završavaju medicinski fakultet
- regulirati prekovremeni rad liječnika
- pripremiti izmjene zakona kojima bi se onemogućio institucionalni priziv savjesti i propisao način obavještanja pacijenata odnosno poslodavca o odluci na priziv savjesti te način upućivanja pacijenata drugom zdravstvenom djelatniku iste struke

Radni i službenički odnosi

- provoditi ciljane nadzore zakonitosti ugovora o radu na određeno vrijeme u obrazovnim ustanovama
- preispitati odluku o zabrani novog zapošljavanja službenika i namještenika u javnim službama
- nastaviti s edukacijama svih dionika na tržištu rada, pogotovo poslodavaca, o diskriminaciji prilikom zapošljavanja i na radu te o hrvatskom i europskom antidiskriminacijskom pravu

Pravosuđe

- prilikom dodjele financijskih sredstava, vrednovati terenski rad pružatelja besplatne pravne pomoći
- povećati broj službenika u uredima državne uprave za rad na besplatnoj pravnoj pomoći
- osnovati odjele za podršku žrtvama i svjedocima na sudovima koji ih još nemaju i pri državnim odvjetništvima
- provoditi redovite edukacije sudaca o mirenju te kontinuirano informirati javnost o njihovoj važnosti
- educirati pravosudne i državne dužnosnike, državne i službenike u JLP(R)S, rukovodeće državne službenike i odvjetnike o zakonodavnom i institucionalnom okviru za suzbijanje diskriminacije te nacionalnoj i europskoj sudskoj praksi
- nastaviti poticanje rada udruga s ekspertizom i kapacitetom za pokretanje udružnih diskriminacijskih tužbi
- educirati policijske službenike i pravosudne dužnosnike o prepoznavanju, kvalifikaciji i progono zločina iz mržnje

Nacionalne manjine, izbjeglice i migranti

- izuzeti pitanja ljudskih prava, uključujući i prava nacionalnih manjina, od onih o kojima se može odlučivati na referendumu
- osnovati redakciju za nacionalne manjine pri HRT-u i povećati udio manjinskih tema u općem programu
- omogućiti registraciju škola na području Vukovarsko-srijemske županije kao ustanova na manjinskom jeziku i pismu
- povećati ulaganja na područja naseljena pripadnicima nacionalnih manjina, osobito u objekte komunalne i socijalne infrastrukture
- učinkovitije primjenjivati mjeru osposobljavanja na radnom mjestu kroz izravan rad s nezaposlenim Romima i zainteresiranim poslodavcima te produljiti njeno trajanje na 12 mjeseci
- uz odgovarajuće zaštitne mjere, započeti prikupljanje i obradu posebnih kategorija osobnih podataka, uključujući i one o etnicitetu ili nacionalnom podrijetlu, osobito u područjima zdravlja, socijalne skrbi, rada, mirovinskog osiguranja, obrazovanja i unutarnjih poslova
- pravovremeno i transparentno obavještavati lokalne zajednice o razmještanju migranata ili osoba pod međunarodnom zaštitom
- provoditi programe učenja hrvatskog jezika, kulture i povijesti za osobe pod međunarodnom zaštitom

Umirovljenici i starije osobe

- ubrzati uvođenje nacionalne mirovine i uskladiti mirovine ostvarene po općem i posebnim propisima
- povećati zajamčenu minimalnu naknadu za starije
- prošiti lepezu socijalnih usluga i ublažiti prihodovni cenzus za uslugu pomoći u kući
- regulirati status članova obitelji koji skrbe o starijima
- uvesti registar pružatelja uzdržavanja ugovora o dosmrtnom i doživotnom uzdržavanju
- osigurati pravodobno informirati o pravima iz mirovinskog osiguranja i osigurati uvjete za donošenje rješenja u zakonskim rokovima

Socijalna skrb

- povećati zajamčenu socijalnu naknadu, posebno potpuno nesposobnima za rad
- povećati jednokratne naknade te broj osnovnih životnih potreba koje mogu biti razlog za njihovo ostvarivanje
- omogućiti beskućnicima u prihvatilištima zajamčenu minimalnu naknadu i druga socijalna prava
- regulirati uslugu socijalne samoposluge kao socijalnu uslugu

Preporuke za snažniju zaštitu ljudskih prava

Stanovanje, energetska siromaštvo i pristup vodi

- izraditi Strategiju o stanovanju
- definirati energetska siromaštvo i uspostaviti sustav njegova mjerenja i praćenja
- omogućiti realizaciju prava na naknadu za ugroženog kupca energenata za plin i toplinsku energiju
- propisati uvjete i kriterije za obustavu i ograničenje isporuke vode

Nejednak regionalni razvoj, demografska kriza, iseljavanje i ljudska prava

- osigurati ujednačenu dostupnost hitne pomoći, posebice u ruralnim područjima i na otocima
- zaposliti dovoljno stručnih radnika u centrima za socijalnu skrb
- općinama i gradovima, koji do sada nisu koristili EU sredstva, pružiti stručnu podršku u pripremi natječaja i realizaciji projekata
- uključiti predstavnike ruralnih područja i otoka u osmišljavanje demografskih mjera

Pravo na zdrav život

- dovršiti izradu Strategije razvoja javnog zdravstva;
- uvesti procjenu utjecaja na zdravlje (HIA) prije izgradnje industrijskih i infrastrukturnih objekata
- osigurati monitoring tla te uvesti praćenje njegova stanja u postupke procjene utjecaja na okoliš
- izraditi analizu učinkovitosti mjera zaštite izvorišta pitke vode, vodocrpilišta i vodoopskrbnih objekata
- izraditi studije izvedivosti za planirane CGO-e, uz reviziju lokacija i procjenu utjecaja na okoliš i zdravlje

Branitelji i civilne žrtve rata

- osigurati kontinuirano usavršavanje zaposlenika centara za psihosocijalnu pomoć o pravima i potrebama branitelja
- ubrzati osnivanje veteranskih centara i ravnomjerno ih rasporediti na područje cijele zemlje
- izraditi prijedlog Zakona o pravima civilnih žrtava rata

Obrazovanje

- provoditi edukacije nastavnika o metodama prevencije i nenasilnog rješavanja sukoba;
- osigurati puno poštivanje bolonjske strukture kvalifikacija u tri razine
- osigurati provedbu nadzora zakonitosti rada i općih akata visokih učilišta

Izražavanje u javnom prostoru i suočavanje s prošlošću

- konzistentno prevenirati i osuđivati govor kojim se širi nesnošljivost
- uključiti medijske, pravne i IT stručnjake te predstavnike civilnog društva u izradu Medijske strategije i medijskih propisa
- izraditi prijedloge izmjena propisa kojima bi se jasnije regulirala zabranjena obilježja mržnje, posebno proizašlih iz NDH
- ujednačiti postupanja policijskih uprava i postaja pri procesuiranju pozdrava „Za dom spremni“, vodeći računa o praksi najviših sudova
- razriješiti prijeponske predstavnice zajednica stradalih od ustaškog režima kako bi se održala jedinstvena komemoracija žrtvama jasenovačkog logora

Statusna prava građana

- utvrditi kriterije za procjenu svih okolnosti prilikom provjere prebivališta
- utvrditi prebivališta osobama bez mjesta i adrese stanovanja
- pripadnicima manjinskih naroda navedenih u Izvorišnim osnovama Ustava, koji imaju čvrstu vezu s Hrvatskom, predvidjeti beneficiran način stjecanja državljanstva
- definirati osnovu za postojanje sigurnosne zapreke za primitak u državljanstvo i odobravanje boravka strancima

Osobe lišene slobode i Nacionalni preventivni mehanizam



43 obilaska Nacionalnog preventivnog mehanizma

- nenajavljeni
- razgovori bez nadzora
- pravo uvida u svu dokumentaciju

30 preporuka za sprječavanje mučenja i drugih okrutnih, neljudskih ili ponižavajućih postupaka ili kažnjavanja

Tijela i ustanove: zatvori i kaznonice, odgojni zavodi, policijske postaje, prihvatni centri za strance, pritvorske jedinice, klinike i odjeli za psihijatriju, domovi za starije i nemoćne, vojarne

Problemi

ZATVORSKI SUSTAV

nedovoljna dostupnost odgovarajuće zdravstvene zaštite, postupanje službenika, neodgovarajući uvjeti smještaja, nedovoljan broj službenika, uključujući liječnike i medicinske sestre/tehničare, neujednačenost postupanja kaznenih tijela, nedovoljna učinkovitost pravnih sredstava, međuzatvoreničko nasilje

POLICIJSKI SUSTAV

prekoračenje ovlasti prilikom primjene sredstava prisile i izostanak učinkovitih i neovisnih istraga povodom pritužbi o tome, nije uspostavljen građanski nadzor nad radom policije, nedovoljna educiranost policijskih službenika o ljudskim pravima, osobito o primjeni ovlasti prema ranjivim skupinama, nedostatak video nadzora osoba lišenih slobode, neodgovarajući uvjeti njihova smještaja

PSIHIJATRIJSKE USTANOVE

neusklađeni uvjeti smještaja u psihijatrijskim ustanovama s međunarodnim standardima, nedovoljna educiranost o pravima osoba s duševnim smetnjama, nedostatak evidencija o primjeni mjera prisile

DOMOVI ZA STARIJE I NEMOĆNE

nedostatak medicinskih sestara i njegovatelja, neodgovarajući smještajni uvjeti koji mogu utjecati na sigurnost korisnika, nedostatak posebnih odjela za smještaj dementnih osoba

TRAŽITELJI MEĐUNARODNE ZAŠTITE I IREGULARNI MIGRANTI

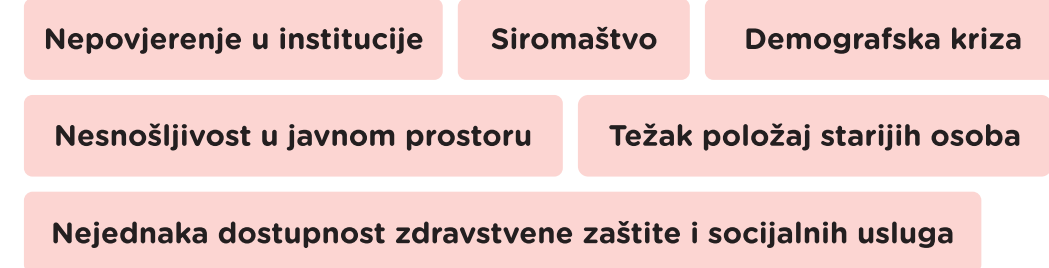
neučinkovite istrage o navodima o kolektivnom protjerivanju migranata uz korištenje sredstava prisile, neinformiranost migranata o njihovim pravima, uskrata podataka pučkoj pravobraniteljici

Iz preporuka

- uvjete smještaja u kojima se nalaze osobe lišene slobode uskladiti sa zakonskim i međunarodnim standardima
- zapošljavanje u kaznenim tijelima izuzeti iz Odluke o zabrani novog zapošljavanja državnih službenika i namještenika
- osigurati neovisan i učinkovit građanski nadzor nad radom policije

- izraditi analizu popunjenosti radnih mjesta za sve decentralizirane domove te ih u slučaju potrebe popuniti
- omogućiti svim migrantima zatečenim na teritoriju RH pristup međunarodnoj zaštiti i informirati ih o njihovim pravima, na jeziku koji razumiju
- provesti učinkovitu istragu o mogućem prekoračenju policijskih ovlasti i o navodima o kolektivnom protjerivanju

Ključni problemi u 2018.



Predmeti otvoreni 2018. po pravnim područjima i temama

	2017.	2018.
Radni i službenički odnosi	301	293
Pravosuđe	297	281
Diskriminacija	277	317
Zdravstvo	230	281
Osobe lišene slobode	178	203
Policija i sigurnosne službe	148	154
Imovinskopравни odnosi	131	103
Socijalna skrb	116	137
Ovrhe	111	66
Mirovinsko osiguranje	107	119
Statusna prava	83	71
Komunalne djelatnosti	77	103
Obiteljsko pravo	75	66
Financije	74	98
Graditeljstvo i prostorno uređenje	55	63
Obnova i stambeno zbrinjavanje	53	40
Zaštita okoliša	52	71
Prava branitelja i članova obitelji	41	70
Obrazovanje i znanost	27	36
Ostalo	100	179
Ukupno pritužbi	2533	2751
Opće inicijative	804	799
NPM	52	53

“

Nije više kao prije u ovom gradu u kojem sam odrastao i proveo cijeli svoj život. Danas me je strah kad se susrećem sa ljudima i osjećam nelagodu, vidim kako me gledaju i doživljavaju kao opasnost i prijetnju. To tako nije bilo prije, ne u ovom gradu. Imam osjećaj da mi je ograničeno kretanje da moram paziti se krećem i kuda idem u gradu kojeg volim. Nikad nisam razmišljao da odem, čak ni onda kad nisam imao šta za jesti a postojale su šanse da dobijem posao negdje dalje. Danas razmišljam da odem iz O. i Hrvatske jer se osjećam odbačeno. Sad sam i stvarno stranac, iako sam cijeli život proveo tu.

Pritužba iz područja diskriminacije temeljem boje kože

”

“

Kuća u kojoj živimo je jako stara, trošna i po zimi hladna. Krov je star i prokišnjava, a prozori također stari i također prokišnjavaju. Zidovi su tanki i teško se zagrijevaju. WC se nalazi izvan kuće, tako da ja po zimi jako teško mogu obavljati higijenu. U sobi u kojoj spava moja kćerka nema grijanja tako da kada dođe mora spavati u hladnoj sobi. Kuća je u vlasništvu moje majke, a ni ja ni kćerka nemamo nikakvu imovinu. Iskreno vas molim da mi izidete u susret te pomognete pri rješavanju moje teške situacije.

Pritužba iz područja stambenog zbrinjavanja

”

“

Možete li mi molim Vas objasniti što po Vašim kriterijima ulazi u kategorizaciju „teže zapošljive osobe“? Meni nije jasno kako ja, kao osoba koja je na burzi više od godinu dana (s pauzom od 20 dana rada na zamjeni – posao koji sam našla preko poznanika, ne preko burze), koja šalje desetke prijava na natječaj, molbi i životopisa svaki mjesec, osoba kojoj ni ne odgovore na 90% molbi, osoba kojoj ni savjetnici s burze ne nalaze natječaje za posao (ni jedan u ovih godinu dana), jer ih za moju struku jednostavno nema i nisam kvalificirana za većinu natječaja na burzi, kako ja kao osoba koja je pozvana na razgovor za posao samo 3 puta (od ta tri puta na 2 radna mjesta sam primljena, ali me HZZ uporno odbija zaposliti?), kako ne ulazim u kategorizaciju teže zapošljive osobe?

Pritužba iz područja radnih i službeničkih odnosa

”

“

...Nadalje Vam mogu javiti, da životarim od 1200 Kn mirovine, da sam lošeg zdravstvenog stanja, nemogu do ljekova, trgovine itd... Drva za ogrjev nemam, higijena nikakva, vodu prokuhavam od 2014. god. nije zdrava niti za kupanje, nemam gdje spavati – kuća je u ruševnom stanju...

Pritužba osobe starije životne dobi

”

“

Ne znam kome da se obratim. Dotični gospodin već treći put na svom Facebook profilu vrijeđa mene i moju obitelj po nacionalnoj osnovi i iznosi laži za koje nema dokaze. Prijavila sam ga i Facebooku koji mi nudi da ga blokiram. Mislim da gospodin nema pravo putem interneta nekog vrijeđati i iznositi laži i da bi se takve objave trebale ukloniti.

Pritužba iz područja izražavanja u javnom prostoru

”



REPUBLIKA HRVATSKA
Pučki pravobranitelj

info@ombudsman.hr
www.ombudsman.hr
twitter: @OmbudsmanHR

Zagreb
Trg hrvatskih velikana 6
Tel: 01 4851 855, 4851 853

Osijek
Hrvatske Republike 19
Tel: 031 628 054

Rijeka
Korzo 2a/I
Tel: 051 563 786

Split
Mažuranićevo šetalište 8a
Tel: 021 682 981



REPUBLIKA HRVATSKA
Pučki pravobranitelj

Sažetak Izvješća pučke pravobraniteljice za 2018. godinu.



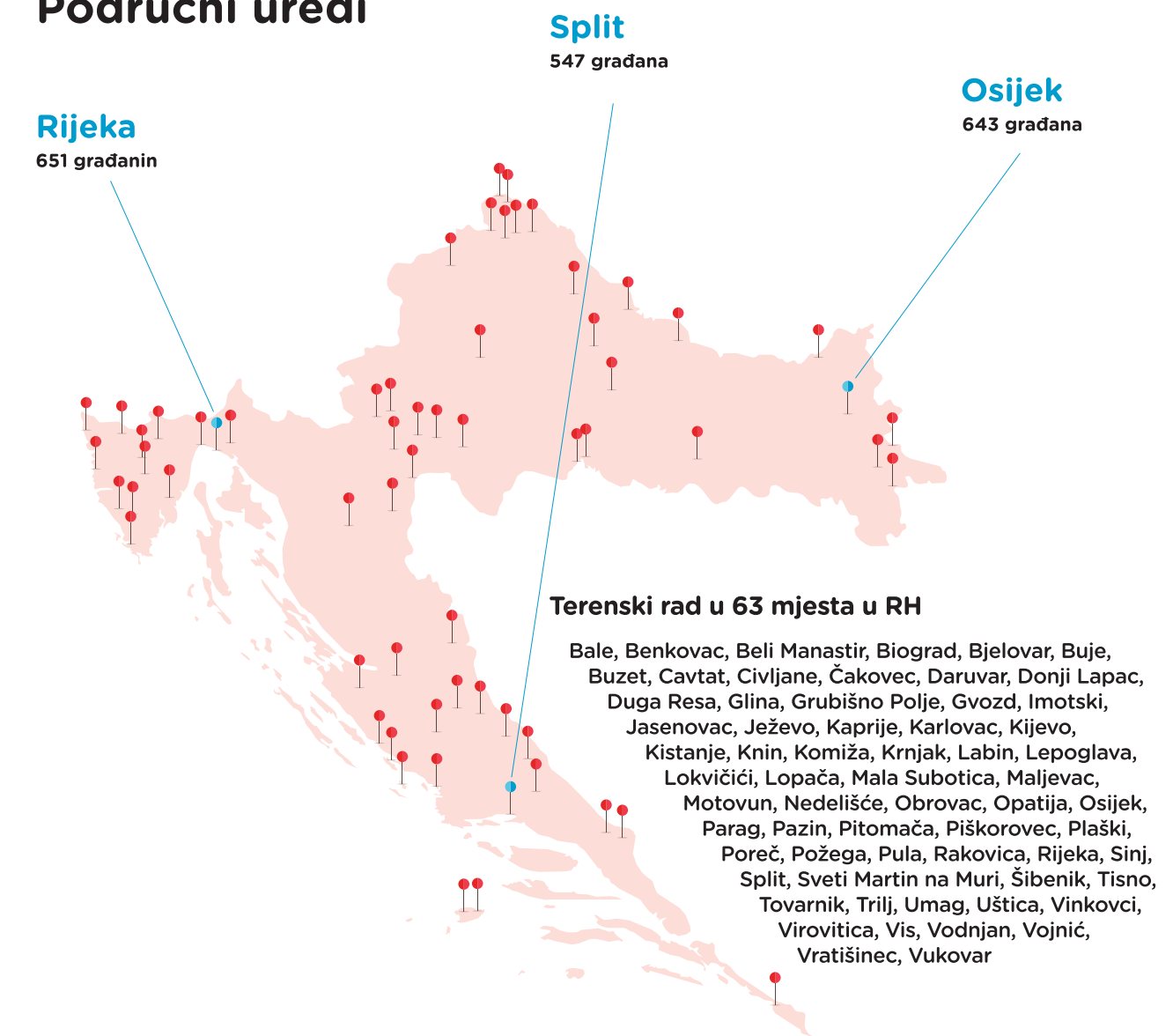
Izvori za izvješće

3849 pritužbi građana više od 5000 predmeta terenski rad u 63 naselja diljem RH

nacionalna i međunarodna istraživanja i dokumenti

podaci od više stotina dionika: državnih i lokalnih institucija i ustanova, udruga, strukovnih organizacija, vjerskih zajednica, sindikata, sveučilišta i mnogih drugih

Područni uredi



Terenski rad u 63 mjesta u RH

Bale, Benkovac, Beli Manastir, Biograd, Bjelovar, Buje, Buzet, Cavtat, Civiljane, Čakovec, Daruvar, Donji Lapac, Duga Resa, Glina, Grubišno Polje, Gvozd, Imotski, Jasenovac, Ježevo, Kaprije, Karlovac, Kijevo, Kistanje, Knin, Komiža, Krnjak, Labin, Lepoglava, Lokvičići, Lopača, Mala Subotica, Maljevac, Motovun, Nedelišće, Obrovac, Opatija, Osijek, Parag, Pazin, Pitomača, Piškorovec, Plaški, Poreč, Požega, Pula, Rakovica, Rijeka, Sinj, Split, Sveti Martin na Muri, Šibenik, Tisno, Tovarnik, Trilj, Umag, Uštica, Vinkovci, Virovitica, Vis, Vodnjan, Vojnić, Vratušinec, Vukovar