

Ombudsman

Nikakvo pravo korisnije i neophodnije ne može se dati onima koji su imenovani da se staraju o slobodama države od mogućnosti da optuže, pred narodom ili nekim visokim službenikom ili sudom, one građane koji su izvršili prekršaj koji šteti slobodi države.

Nikolo Makijaveli (Niccolo Machiavelli), Rasprave, I (8)

Šta može da uradi običan građanin kada stvari krenu pogrešnim putem? Kada podigne glas negodovanja protiv državne birokratije, ali se pritužbe pretvore u razgovor gluvih? Jedna od mogućnosti je traženje rešenja u okviru sudskog postupka, ali čak i kad sudovi rade po zakonu, oni su spori, skupi i daleko od toga da budu bliski korisnicima.

I u okviru samih sudova može doći do poremećaja izazvanih, na primer, korupcijom, tako da obezbeđivanje vladavine prava, ako je ikada i bilo njihova stvarnost, može svakog trenutka da bude dovedeno u pitanje. Kako bi takvi sudovi mogli da pruže zaštitu građanima? Mnogi se okreću službi ombudsmana, kako god da se ona naziva - narodni branilac (Defensor del Pueblo) u Španiji, ili javni zaštitnik (Public Protector) u Južnoj Africi.¹

Šta je ombudsman?

Mada je reč "ombudsman" skandinavskog porekla, prvi ombudsman je postojao u Kini pre više od 2000 godina, za vreme dinastije Han, kao i u Koreji, za vreme dinastije Čoseon. Stari Rimljani su takođe tragali za sličnim rešenjima, ali na švedskog kralja Karla XII je uticao primer drugog muslimanskog kalifa, Umara I (634-644) i koncept Qadi al Qadat koji je razvijen u muslimanskom svetu. Kada se 1713. godine vratio iz izgnanstva u Turskoj, Karlo XII je ustrojio Kancelariju visokog ombudsmana. Skandinavci su nadalje dali ovoj instituciji savremeni oblik. Ona se koristila samo u Skandinaviji sve do šezdesetih godina XX veka, kada je Novi Zeland prvi put ustanovio instituciju ombudsmana.²

Kako je ser Gaj Pauls (Guy Powles), prvi ombudsman iz zemalja precdentnog prava (*common law*), kasnije primetio, građani smatraju da je ova služba veoma korisna u odnosima sa moćnom mašinerijom vlasti, pa se koncept veoma brzo raširio na ostali deo sveta.

Danas je ustanova ombudsmana utvrđena u ustavima mnogih zemalja. U mnogim drugim zemljama ona se proširila putem imenovanja ad hoc ombudsmana u raznim oblastima - bankarstvu, zdravstvu, osiguranju i drugde.³

¹ Veliki broj građana Velike Britanije odlučio se za usluge ombudsmana. The Sunday Times (14. avgust 1994) objavio je spisak usluga za koje građani traže ombudsmane: ombudsman uprave za lična ulaganja (Personal Investment Authority Ombudsman), ombudsman za investicije (Investment Ombudsman), ombudsman za osiguranje (Insurance Ombudsman), ombudsman građevinskih preduzeća (Building Societies Ombudsman), ombudsman za bankarstvo (Banking Ombudsman), dosudilac za unutrašnje prihode (Inland Revenue Adjudicator) i ombudsman za agente za nekretnine (Estate Agents Ombudsman). Ombudsmani su takođe traženi i za druge oblasti državne uprave.

² Bryan Gilling, *The Ombudsman in New Zealand* (1998, Dunmore Press and Historical Branch, N.Z. Department of Internal Affairs, str. 13-15).

³ U poslednjih 30 godina ombudsman se iz Skandinavije proširio na preko 80 zemalja sveta.

Južnokorejski ombudsman

U duhu Shin-moon-go i O-sa (kraljevski inspektor koji je putovao inkognito da bi proverio lokalne vlasti), korejska vlada je ustanovila ombudsmana Koreje u aprilu 1994. Obrazloženje za odluku je bilo sledeće:

- **Povećani zahtevi javnosti za reformom uprave**

Složene funkcije javne uprave neizbežno stvaraju mnogo uređivanja i ograničenja za svakodnevni život građana. Pored toga, porast svesti o individualnim pravima ima kao rezultat povećani broj nezadovoljenih želja i zahteva za unapređenje javne uprave i srodnih oblasti. Posledica toga je rapidan porast peticija upućenih službama kao što su sekretarijat predsednika, kancelarija premijera i odbor za revizije i inspekcije.

- **Povećano nepoverenje u postupanje vlasti po žalbama građana**

Uprkos vladinim naporima da reši probleme o kojima se u predstavkama govori, samo mali broj njih su rešile službe kojima su one dostavljene. U mnogo slučajeva ove službe su prebacivale poslove jedna drugoj, da bi se oni na kraju vratili službi koja je i pokrenula slučaj. Takvi postupci su pružali malo razloga za zadovoljstvo i ubrzo su izazvali nepoverenje javnosti u sposobnost vlasti da radi po predstavkama.

- **Potreba da se povрати poverenje javnosti**

Imperativ za vladu koja želi da ima uspešnu državnu upravu i da zadobije poverenje javnosti je da eliminiše zastarela pravila i nepotrebna ograničenja za ostvarivanje prava građana.

- **Administrativne reforme usmerene na stvaranje pogodnosti za građane**

Korejski ombudsman je ustanovljen da bi štitiio prava i interese građana od nezakonitih i neumerenih postupaka vlasti i da bi omogućio vladi da sprovede poštene i efikasne administrativne reforme.

http://www.ombudsman.go.kr/eng_page/

Britansko i irsko udruženje ombudsmana radi na izradi kriterijuma koji bi eliminisali institucije ombudsmana koje zavise od onih koje treba da nadgledaju. Ono priznaje samo kancelarije koje zadovoljavaju četiri kriterijuma:

- nezavisnost ombudsmana od organizacija čije aktivnosti on ima pravo da istražuje;
- delotvornost;
- poštenje;
- odgovornost prema javnosti.

Nezavisnost je ono što čini osnovnu razliku između ombudsmana i drugih postupaka za pritužbe. Interni postupci u okviru neke vladine institucije čak i kada se nazivaju "ombudsmanskim", nisu nezavisni i na taj način se vrši zloupotreba termina. Koncept ombudsmana postao je popularan i u privatnom sektoru, gde se sve više koristi, ali za potrebe ove rasprave termin "ombudsman" ćemo koristiti u klasičnom smislu, označavajući njime ombudsmana u javnom sektoru.

Ombudsman zapravo predstavlja službu koja nezavisno prima i istražuje optužbe o lošem radu državnih službi.⁴ Ombudsman nema zadatak da se nadmeće sa sudovima, niti da bude organ kome će se žaliti oni koji ne mogu da se žale sudu.⁵ Osnovni zadatak ombudsmana je da ispita:

- (1) odluke, postupke, preporuke, akt propuštanja, akt protivan zakonu, radnju koja je u suprotnosti sa zakonom i drugim propisima ili predstavlja odstupanje od utvrđene prakse, osim ako je učinjena u dobroj veri (*bona fides*) i uz postojanje valjanih razloga; ako su odluke izopačene, proizvoljne, nesuvisle, nepravedne, pristrasne, plod nasilja ili diskriminacije; ako su zasnovane na nebitnim činjenicama; ili ako su ovlašćenja iskorišćena za to da se odluka donese iz razloga koji su koruptivne ili neodgovarajuće prirode, usled podmićivanja, pljačke, favorizovanja, nepotizma i prekoračenja ovlašćenja;
- (2) nemar, nepažnju, nestručnost, odugovlačenje, neefikasnost i nespretnost u upravljanju ili u izvršavanju dužnosti i odgovornosti.⁶

U osnovi, "ombudsman može da unese svetlost nadzora u mesta koja bi inače bila u mraku, čak i kada se tome protive oni koji bi više voleli da upravljaju slepima".⁷

Institucija ombudsmana pruža dodatnu priliku pojedincima, pored postojećih parlamentarnih, sudskih i internih mehanizama za pritužbe, da se žale na rad izvršne vlasti nezavisnom i stručnom telu. Pritužbe ombudsmanu mogu da rezultiraju akcijom čiji je cilj otklanjanje lošeg rada uprave u posebnom slučaju, odnosno, šire gledano, uspostavljanje poverenja u institucije.

Da bi se ta uloga ostvarila, često zakonsko rešenje je imenovanje jednog ombudsmana na nivou cele zemlje kao predstavnika institucije koja u očima spoljnog sveta predstavlja protivtežu bezličnoj birokratiji.

Kao institucija utvrđena ustavom, ombudsman je u boljoj poziciji da se odupre pritisku izvršne vlasti nego drugi. On može da vrši svoju nadzornu funkciju tako što će pospešivati protok informacija koje otkrivaju korupciju i nivo korupcije u vladi. Tajnost procedure pred ombudsmanom daje ovoj službi dodatnu prednost - ona postaje odbrana od zastrašivanja onima koji prijavljuju nepravilnosti.⁸

U mnogim zemljama ovlašćenja ombudsmana protežu se i na ispitivanje i na nadzor sistema uprave da bi se obezbedilo da se korupcija svede na minimum. Služba može da preporuči unapređivanje postupaka i prakse i da podstiče zaposlene u državnim službama da neprestano vode urednu dokumentaciju.

Smatra se da je ova služba veoma prilagodljiva i da dobro deluje u različitim etničkim i religioznim sredinama, u parlamentarnim demokratijama, u jednopartijskim državama i vojnim diktaturama. Kada je, na primer, Tanzanija postala jednopartijska država, predsednička komisija je izložila sledeće mišljenje:

⁴ Nosilac ovog zvanja u Zambiji napisao je da "zloupotreba vlasti ili loše vođenje administracije... može da uzme različite forme, na primer korumpiranost, favorizovanje, podmićivanje, naklonost prema pripadnicima svoga plemena, surovost, obmana pripadnika javnosti u pogledu njenih ili njegovih prava, propuštanje da se navedu razlozi za donošenje odluke kada je to obavezno, korišćenje moći za loše ciljeve, neodgovaranje na korespondenciju i prouzrokovanje neopravdanog zakašnjenja u obavljanju javnih postupaka". Videti Annual Report of the Commission for Investigations 1975, Lusaka, Zambija, str. 3.

⁵ Nekim službama ombudsmana je zabranjeno da primaju pritužbe koje bi mogle da se procesuiraju pred sudovima. U drugim zemljama, kao uslov za razmatranje pritužbe se postavlja da se žalilac odrekao prava na zaštitu u sudskom postupku (da bi se onemogućilo da žalilac preko ombudsmana traži informacije korisne za vođenje sudskog postupka).

⁶ Ova definicija potiče iz pakistanskog zakona.

⁷ Navod je iz rasprave jednog značajnog kanadskog slučaja u vezi sa ombudsmanom (*British Columbia Development Corporation and another v. Friedman, 1984, 14 DLR 129 at 140*).

⁸ John Hutchard, "The Office of the Ombudsman" in National Human Rights Institutions in the Commonwealth, Commonwealth Secretariat, London (1992). Izdavač duguje zahvalnost g. Hutchardu za pomoć pri izradi ovog poglavlja.

"U državama koje se brzo razvijaju neizbežno je da mnogi službenici u vladi i vladajućoj partiji treba da imaju ovlašćenja i široka diskreciona prava pri odlučivanju. Odluke koje takvi službenici donose mogu, međutim, da imaju veoma ozbiljne posledice za pojedince i komisija je svesna da je dobar deo javnosti već zabrinut zbog zloupotreba te moći. Zato smo ozbiljno razmotrili mogućnosti obezbeđenja zaštite za obične građane."⁹

Rezultat je bio osnivanje Stalne komisije za istragu - ombudsmana (*Permanent Commission of Enquiry*). To je bila prekretnica. Prvi put je zabrinutost lidera zemalja u razvoju zbog korumpiranosti dovela do toga da se ustanovi kodeks ponašanja za vođstvo zemlje. Ombudsman je, pored tradicionalnih dužnosti koje ima, dobio zadatak da nadgleda primenu tog kodeksa.¹⁰

Poljska je formirala kancelariju ombudsmana 1987. radi istrage kršenja zakona i principa života zajednice i socijalne pravde od strane uprave. Njen uspeh je inspirisao druge evropske zemlje u tranziciji da urade isto.¹¹

Koje kriterijume primenjuje ombudsman kada procenjuje službene odluke?

Da li je poslovanje bilo nepravilno? Ako je neko delo vlasti protivno propisima i principima, a ne postoji drugi osnov koji bi ga opravdavao, onda se ne može smatrati da je poslovanje bilo pravilno. U idealnom slučaju reakcija ombudsmana će se zasnivati na širokom pristupu koji obuhvata proveru da li je prekršeno pisano pravilo, nepisano načelo ili standard dobre vladavine.

Istraživanje takvih dela s obzirom na odredbe pisanih propisa obuhvataju oblasti ljudskih prava, ustavnih prava građana, opis nadležnosti organa, pravila postupaka i slično. Istraživanje da li je došlo do prekršaja nepisanih pravila (u zemljama precedentnog prava) jednako je značajno za ocenu zakonitosti rada vlasti. Ono obuhvata istraživanje načela jednakog tretmana u jednakim slučajevima, razločnosti, srazmernosti između sredstava i ciljeva, pravne sigurnosti i legitimnih očekivanja, zahteva da se navedu razlozi za donošenje odluke, dužne pažnje.

Pored toga, kada razmatra rad vlasti, ombudsman koristi standarde ili smernice za dobru vladavinu koji opisuju prihvatljive načine rada izvršne vlasti. Standardi se mogu svesti na zahtev za velikim stepenom pažnje u radu. Ova pažnja se manifestuje u primeni prihvaćenih standarda upravnog postupka, kao i u odnosu sa javnošću. Traži se postupanje bez neopravdanih kašnjenja, pružanje svih važnih informacija, jednak odnos prema strankama i poštovanje, nepristrasnost i spremnost za pomoć.

Najzad, ombudsman postavlja standarde i samim organima vlasti, koji se odnose na koordinaciju, praćenje napretka, zaštitu privatnosti i pristupačnost organima vlasti.

Kako ombudsman odlučuje koje će slučajeve istraživati?

Kancelarije ombudsmana širom sveta dobijaju dosta pritužbi po kojima nisu ovlašćene da postupaju. Smernice za prihvatanje ili odbacivanje pritužbi obično uključuju i sledeća pitanja:

- Da li je rad po pritužbama uopšte u nadležnosti ombudsmana? (U iznenađujuće velikom broju zemalja nije.)
- Da li je nužno da osoba koja se obraća ombudsmanu prethodno iscrpi sva druga pravna sredstva? (Ombudsman treba da bude poslednje sredstvo, a ne prvo.) Ukoliko nije, da li se očekuje da podnosioci zahteva ipak isprobaju druga sredstva?
- Da li je podnosilac zahteva dovoljno zainteresovan za predmet na koji se zahtev odnosi?
- Da li se slučaj već nalazi pred sudom? Ako je tako, da li je prikladno da i ombudsman bude umešan?
- Da li izgleda da podnosilac zahteva ne postupa iz pravih namera?

Da li ombudsman ima jasnu antikorupcijsku ulogu?

Klasičan ombudsman se brine o otklanjanju loših postupaka uprave a, uopšte gledano, takvi postupci mogu u određenoj meri da potiču od korupcije u javnoj upravi. Zbog toga će ombudsman morati da se usmeri na korupciju kada je ona uzrok propusta u radu uprave.

⁹ Ibid.

¹⁰ Ovaj model su sledili Papua Nova Gvineja, Solomonska Ostrva i Vanuatu.

¹¹ *Using an Ombudsman to Oversee Public Officials*, Nick Manning i D. J. Galligan (PREM Notes, The World Bank, Washington D.C., april 1999).

Da bi se bavio unapređivanjem rada javne uprave, ombudsman treba da razvije odnos poverenja sa onima koje treba da nadzire. Uopšte uzev, nije preporučljivo, ako već ne može da se izbegne, da ombudsman zauzima stav istražitelja ili tužitelja. To bi pretvorilo "prijateljskog ombudsmana" u "opasnog policajca", što u nekim sredinama može da vodi smanjenju uspešnosti službe.

Pa ipak, neke zemlje su zauzele stav da ombudsman, koji ima pravo neograničenog pristupa dokumentaciji, može da bude u boljoj poziciji da vrši istragu u upravi od policijskih istražitelja, koji su manje iskusni u administrativnim poslovima.¹²

Interesovanje za ovakav vid ombudsmana pokazala je australijska država Novi Južni Vels, koja je postavila ombudsmana koji je ujedno poverenik nezavisne komisije za borbu protiv korupcije.

Objašnjenje uloge ombudsmana u borbi protiv korupcije

Član Komisije za borbu protiv korupcije, Irene Mos (Moss) saopštila je 17. novembra 1999.: "Juče je premijer (Novog Južnog Velsa) objavio u parlamentu da sam ja sačinila predlog koji govori o koristima od bliže saradnje službe ombudsmana sa Komisijom. Moja sugestija je bila da se ovo može postići ukoliko bi jedna osoba obavljala i funkciju ombudsmana i funkciju člana Komisije. Zbog zabrinutosti koja se pojavila povodom tog predloga, želim da naglasim da verujem da bi moj predlog, ukoliko bude usvojen, omogućio jačanje obe ove organizacije. U isto vreme želim da ispravim greške koje su se pojavile u medijima u vezi sa mojim stavom prema istražnoj funkciji Komisije i posebno prema korišćenju metode javnih saslušanja. Obe organizacije teže da doprinesu stvaranju etičnog, efikasnog i delotvornog javnog sektora i imaju funkcije koje su u nekim aspektima slične, ali među njima postoje i značajne razlike. Potpuno spajanje ovih organizacija bi bilo neumesno i ja se za to ne zalažem. Zbog mog članstva u Komisiji, ukazala se retka prilika da se oproba jedinstveno rukovođenje obema organizacijama sa ciljem da se ostvari strateška saradnja koja bi dovela do boljeg služenja interesu javnosti od strane obe organizacije. Ta javnost je zabrinuta zbog lošeg upravljanja i korupcije u javnom sektoru, a obe organizacije su prema toj javnosti odgovorne. Mislim da je inicijativa korisna, posebno u oblastima:

- bolje saradnje i smanjenja preklapanja:
 - u prikupljanju i iniciranju ispitivanja koja se vrše po pritužbama,
 - u konsultacijama sa javnim sektorom i pružanju saveta građanima;
- stvaranja razumljivijeg pristupa prevenciji korupcije, obrazovanja i smanjenja lošeg rada javne uprave;
- unapređenja znanja o javnom sektoru koje bi doprinelo kvalitetnijim istragama i projektima Komisije i ombudsmana.

Kontrola imovine

U nekim zemljama, na primer u Papui Novoj Gvineji i na Tajvanu,¹³ smatra se da ombudsman ima jedinstvenu priliku da pregleda izjave o prihodima i imovini koje podnose viši državni službenici. Nezavisan od vlasti, uvažen u javnosti i sposoban da istražuje sadržaj ovih prijava, ombudsman i njegova služba postaju delotvorni izvršioci ovih aktivnosti, pa se tako izbegava stvaranje posebnih organa koji bi imali ovu funkciju. Alternativa ovom rešenju, u slučaju kada ima previše posla, predstavlja ustanovljenje posebne službe ombudsmana koja bi se bavila ovim pitanjima.¹⁴

Pristup informacijama

Iz sličnih razloga, smatra se da ombudsman ima dobre mogućnosti da prima pritužbe protiv službenika koji odbijaju da pruže one informacije na koje građani imaju pravo. Takve pritužbe spadaju u delokrug rada ombudsmana. Međutim, kada se pristup informacijama reguliše posebnim pravilima, može se postaviti pitanje ko će da prima zahteve u takvim situacijama.

Očigledno je da kancelarija ombudsmana ovde ima prednost zato što je vična postupanju sa osetljivim informacijama.¹⁵

Povratne informacije o kvalitetu rada vlasti

Ombudsman može značajno da doprinese kvalitetu vlasti pružajući joj informacije o tome kako uprava vrši svoje zadatke. To je posebno važno za one javne službe koje žele da se približe korisnicima svojih usluga. Pritužbe predstavljaju važan izvor informacija o kvalitetu rada službi. Ove povratne informacije mogu da budu posebno značajne zbog toga što su javne službe često monopolske organizacije i retko su izložene kretanjima u svetu van njih. Ukratko, prihvatanje merila za uspešan rad koje razvije služba ombudsmana može da uveća racionalnost i da pruži legitimnost javnoj upravi.

Proces imenovanja

Kao i mnogi drugi elementi sistema provere i ravnoteže između raznih grana vlasti, proces imenovanja ombudsmana je ključan za zadobijanje i održavanje poverenja javnosti u državne institucije. Ako su u službi pretežno zaposleni odani članovi partije ili penzionisani službenici, šanse za uspeh su veoma male. U nekim zemljama sam parlament vrši izbor članova, a šef države ih formalno imenuje. U drugim državama postavljanje obavlja šef države nakon konsultovanja sa vođom opozicije i predsednikom vlade. U nekim slučajevima vlada naprosto

¹² Na primer, služba Generalnog inspektora Vlade Ugande.

¹³ Model Papue Nove Gvineje je često smatran uspešnim. Na Tajvanu, u nameri da se izade na kraj sa primenom Zakona o prijavljivanju imovine, Kontrolni Juan je 1993. uspostavio službu za prijavu imovine državnih funkcionera.

¹⁴ Na primer, u Finskoj.

¹⁵ Ovaj pristup je prihvaćen na Novom Zelandu. U nekim drugim zemljama, gde ima mnogo zahteva za informacijama, u okviru službe ombudsmana ustanovljava se Služba poverenika za informacije, ali sa ograničenom nadležnošću.

vrši imenovanje bez ikakvih konsultacija. Stvarni mehanizam procesa je od sekundarnog značaja za rezultat. Javnost mora da službu smatra poštenom, kompetentnom, nezavisnom, da u njoj vidi nekog ko služi interesima naroda, a ne birokratski dodatak koji služi ostvarenju ciljeva vladajuće političke partije.¹⁶

Jedan istaknuti ombudsman je primetio da:

"Kakva god da je procedura za imenovanje, institucionalne garancije nezavisnosti će biti podrivene ukoliko postoji mogućnost da partijska pristrasnost, ili samo privid pristrasnosti, bude uočljiva pri imenovanju ombudsmana. Jednako je važno sprečiti imenovanje pri kojem ne bi bili ispoštovani, ili bi bili ublaženi, zahtevi za stručnim kvalifikacijama. S obzirom na to, jedino što preostaje onda kada zakon predvidi dobar postupak izbora jeste nada da će organ odgovoran za izbor da postupi mudro. Sam ombudsman, naravno, mora da nastoji da se kloni bilo kakvog ponašanja koje bi moglo da podrije njegovu nepristrasnost ili poverenje javnosti. On nikad ne sme da koristi službu radi zadovoljenja sopstvenih interesa, na primer, radi izgradnje svoje buduće karijere."¹⁷

Trajanje službe

Pozicija ombudsmana je takve prirode da su potrebne jake garancije za očuvanje njegove nezavisnosti. Trebalo bi utvrditi mere kojima će se sprečiti da se ombudsman razreši pre nego što mu istekne mandat. Ako je ombudsmana moguće razrešiti pre isteka mandata, potrebno je za to predvideti posebnu proceduru, kao i zahtevati postojanje bitnih razloga. Sve ovo je važno radi zaštite od političkih uticaja ili uticaja uprave koji bi mogli da štete nezavisnosti službe ombudsmana.

Ombudsman ne sme da bude podređen telima čiji rad ispituje. Zarada ombudsmana nije nužno povezana sa njegovim statusom. Mnogi ombudsmani u zemljama Komonvelta i van njega imaju niže plate od rukovodilaca institucija koje su u njihovoj nadležnosti, a ipak rade uspešno.

Za vreme vršenja službe ombudsman ne bi trebalo da se nalazi na drugim funkcijama. Tako se na najmanju meru svode mogućnosti za sukob interesa i razlozi da uprava "bude uslužna" prema njemu.¹⁸

Uklanjanje sa položaja

Ombudsman mora da se oseća sigurno na položaju i uveren da neće biti uklonjen zbog trenutnih potreba vlasti. Kada stalnost položaja ombudsmanu nije garantovana, on možda neće raditi slobodno i nepristrasno koliko bi trebalo. Idealno bi bilo da ombudsman uživa istu zaštitu položaja kao sudije Vrhovnog suda, koje se sa položaja mogu ukloniti samo u posebnom postupku.¹⁹

Da bi svoj posao mogao dostojno da obavlja, ombudsman mora da bude zaštićen od naglih ili zlonamernih radnji onih koji su izloženi njegovoj kritici. Interesantno je primetiti da je samo nekoliko ombudsmana iskusilo takvu sudbinu.²⁰

Najbolji primeri ukazuju na to da bi razlozi za uklanjanje ombudsmana trebalo da budu slični onima koji postoje za više predstavnike sudstva. Drugim rečima, ombudsman može da bude uklo-

¹⁶ Jedan od najatraktivnijih modela je onaj iz Papue Nove Gvineje, gde imenovanje vrši predsednik (koji nema izvršnu vlast), saradujući pri tom sa posebnim odborom koji čine predstavnici sudstva, javnih službi i parlamenta (među njima je i vođa opozicije).

¹⁷ Pozdravna reč dr Martena Ostinga (Marten Oosting), predsednika Međunarodnog instituta ombudsmana i ombudsmana Holandije, u "The independent Ombudsman in a democracy, governed by the Rule of Law", na otvaranju Treće konferencije azijskih ombudsmana, Makao, 4. maj 1998.

¹⁸ Na primer, u novozelandskom Zakonu o ombudsmanu (1975-1996), odeljak 4, kaže se: "Ombudsman ne sme da zauzima drugi položaj. Ombudsman ne može da bude član parlamenta niti organa lokalne samouprave, a bez odobrenja premijera za svaki pojedinačan slučaj ne može ni da vrši funkciju u privrednom subjektu, niti da dobija nadoknadu za bilo šta osim za obavljanje svojih dužnosti ombudsmana."

¹⁹ Zakon o ombudsmanu (Novi Zeland) u odeljku 6: 1. Ombudsman može da bude uklonjen sa funkcije ili suspendovan odlukom generalnog guvernera (šefa države), na osnovu predloga predstavničkog doma, iz razloga kao što su gubitak sposobnosti, bankrotstvo, zanemarivanje dužnosti ili malverzacija. 2. Kad parlament ne zaseda, ombudsman može da bude suspendovan odlukom generalnog guvernera u Savetu zbog gubitka sposobnosti, bankrotstva, zanemarivanja dužnosti ili malverzacija, koji su na zadovoljavajući način dokazani generalnom guverneru. Takva suspenzija može da traje najduže dva meseca nakon što počne prva sledeća sednica parlamenta."

²⁰ Marie-Noelle Ferrieux-Patterson, prvi ombudsman države Vanuatu (imenovana od strane predsednika 1994), okončala je mandat 1999. Ona je objavila 68 izveštaja koji se odnose na zloupotrebe i korupciju lidera te države i službenika. Konkursala je za reizbor, ali i pored neosporne popularnosti, nije izabrana.

njen samo zbog nemogućnosti da obavlja svoje dužnosti iz razloga fizičke ili psihičke bolesti, ili zbog lošeg rada ili malverzacija. U ovoj proceduri obično učestvuje zakonodavno telo. Na primer, traži se da dve trećine poslanika glasa za ustanovljenje tribunala koji ispituje razloge za razrešenje.

Ombudsman mora da uživa izvesnu zaštitu i po napuštanju funkcije. Ovo je posebno važno kada je provedeno vreme u službi bilo kratko i kada bivši ombudsman treba da nađe položaj u privatnom ili javnom sektoru koji će mu doneti pristojne prihode. Na nesreću, neke administracije šikaniraju bivše ombudsmene. Da bi se sposobni ljudi privukli na ovu poziciju (kao i na poziciju glavnog revizora), važno je onemogućiti ovakav vid "osvete".

Sredstva

"Služba ombudsmana koja nema adekvatan budžet, odgovarajuće osoblje i podršku onih koji su je osnovali nije ništa drugo nego fasada".²¹

Uobičajena pritužba je da je služba ombudsmana nedovoljno finansirana za posao koji mora da obavi. U praksi može malo da znači to što je u ustavu zemlje utvrđeno da će "službi ombudsmana biti obezbeđeno adekvatno osoblje za uspešno obavljanje (njegovih ili njenih) funkcija", kao što, na primer, piše u ustavu Trinidada i Tobaga.

Kada nema dovoljno resursa da bi ispunio ulogu koju ima, često je samo "volja ombudsmana" ono što ga održava u poslu. Takva situacija nije poželjna i treba je ozbiljno tretirati u svakoj rekonstrukciji sistema društvenog integriteta. Ombudsman se nalazi na jedinstvenom položaju sa koga može da uoči nedostatke i slabosti u sistemu i da preporuči preventivna dejstva. Propust da se njegova služba na adekvatan način opremi za ispunjenje zadatka koji ima na mnogim se mestima pokazuje kao krupna greška koja se plaća neotkrivanjem korupcije, neefikasnošću i zloupotrebama. Funkcionalna kancelarija ombudsmana je, s druge strane, izuzetno delotvorna u uštedi državnog budžeta i u javnosti je prepoznatljiva kao takva.

Bez obzira na to da li je nedovoljno finansirana ili nije, služba ombudsmana treba da bude odgovorna za sopstveni budžet, a ne da u finansijskom smislu zavisi od drugih, većih odeljenja. Na primer, ombudsman u Zimbabveu se finansira uglavnom preko Ministarstva pravde. Ombudsman na Barbadosu žalio se da je vlada odbila da prizna nezavisnost njegove službe prikazujući njegove predračune godišnjih troškova kao podstavku u računu ministarstva, a ne kao nezavisan trošak.

Mada je pitanje budžetske raspodele i kontrole pitanje za parlament i druge organe, ombudsman bi trebalo da bude ovlašćen da odobrava putovanja i druge troškove za svoje službenike, u okviru postavljenih granica, u cilju sprovođenja celishodnih i diskretnih istraživanja, bez traženja dozvole od nekog drugog. Kako se mnoge pritužbe odnose upravo na sporost vladine administracije, ombudsman ne sme da postane žrtva iste bolesti inače će služba ubrzo početi da liči na još jedno neefikasno odeljenje vlade. Važan je, takođe, i kvalitet službenika. U nekim odeljenjima biće potrebno primiti osoblje sa sposobnostima za istragu (u Ugandi su službi dodeljeni policajci), a od suštinskog značaja je i odgovarajuća obuka.²²

Pristupačnost

Specifičnost službe ombudsmana je to što građani mogu neposredno da joj pristupe, odnosno ne moraju da joj se obraćaju preko advokata niti da u celu stvar da upliću svoje izabrane predstavnike.²³ Proces je slobodan i može se sastojati jednostavno iz pisanja pisma za koje se zna da će ga neko pročitati i zabeležiti.²⁴ Međutim, posebnu pažnju treba obratiti na ono što je predsednik Džulijus Njerere (Julius Nyerere) jednom primetio, "da ne smemo da zaboravimo da ombudsman prima žalbe jedino od naših najpismenijih, svesnih ili energičnih i hrabrih građana".²⁵

²¹ Arthur Maloney QC u svom 5. izveštaju kao ombudsman Trinidada i Tobaga.

²² Na sreću, Međunarodni institut ombudsmana (IOI) postao je aktivan u pravljenju materijala za obuke. Postoji izvrstan priručnik *Guidelines for Investigators of Pacific Ombudsmen - The Dawson File*, IOI; Alberta, Kanada; priručnik je proizašao iz radionice za istraživače pacifičkih ombudsmana, Okland, Novi Zeland, april 1993.

²³ Uplašeni zbog mogućnosti gubljenja profita i uticaja (a možda i želeći da nadgledaju proces), članovi Parlamenta u Britaniji poricali su svojim biračima pravo na neposredan pristup ombudsmanu. Umesto toga, žalbe su morale da se kanališu preko njih, kao izabranih predstavnika biračkog tela. Ovo nije u skladu sa najboljim postupcima i neizbežno dovodi u pitanje integritet procesa, jer žalbe na ponašanje vlade idu preko poslanika koji su u većini slučajeva pripadnici iste partije kao i vlada.

²⁴ U nekim sistemima se plaća minimalna taksa kako bi se pristup ombudsmanu "sveo na razumnu meru".

²⁵ Julius Nyerere, *Freedom and Development/Uhuru na Maendeleo: a selection of writings and speeches 1968-73*, Dar es Salaam, 1973, p. 182.

Neke kancelarije ombudsmana zato smatraju neophodnim da putuju u seoska područja da bi narod upoznale sa njihovom službom i na taj način službu učinile pristupačnijom. Dostupna evidencija ukazuje na to da takvi napori dovode do sve većeg broja pritužbi protiv loše administracije u seoskim područjima. Na primer, Kancelarija ombudsmana u Svazilendu nije obilazila zabačene krajeve. Rezultat toga bio je da je samo 40 žalbi primljeno za tri godine rada i institucija je prestala da postoji. U većim zemljama je takođe neophodna decentralizacija službe, kao i druge inicijative za jačanje svesti, uključujući javne kampanje, plaćene oglase (ukoliko budžet to dozvoljava), novine, intervjuje i kontakt-emisije na radiju; takve emisije se često koriste za povećanje pristupačnosti službe.

Uz to, ombudsman mora da zadobije poverenje različitih odeljenja unutar vladine strukture da bi uspešno delovao. Ova odeljenja treba podsticati da ombudsmana posmatraju i kao pristupačnog i kao potencijalnog saveznika - onog koji će nezavisno odbraniti odeljenje i njegove službenike kada budu izloženi nepravednim optužbama.

Pravo na pritužbu ombudsmanu će ostati mrtvo slovo na papiru ukoliko narod za to pravo ne zna. Obrazovanje javnosti je važan deo uloge ombudsmana. Ono treba da bude adekvatno finansirano i, kad god je moguće, potpomognuto od strane društvenih grupa. Obrazovanje može da poprimi oblik savetovališta koje bi predstavljalo deo ombudsmanovih dodatnih aktivnosti. Takvo približavanje ove institucije narodu je važan element u izgradnji njenog integriteta.

Pravna sredstva

Šta će se desiti kada ombudsman utvrdi nepravilan rad ili korupciju? Služba ombudsmana deluje tako što očekuje da javni službenici preduzimaju preporučene mere. Tamo gde se preporuke zanemaruju ili njihovo izvršenje odlaže sa najvišeg nivoa javnog upravljanja pojaviće se nepoštovanje i služba će polako gubiti svoju efikasnost. Građansko društvo zato ima posebnu ulogu u potvrđivanju nalaza ombudsmana i insistiranju na primeni njegovih preporuka.

Ombudsman nije sud i nema ovlašćenje da naredi primenu mera u skladu sa svojim nalazima. To možda izgleda čudno, ali treba imati na umu da ombudsman ne donosi obavezujuće odluke u skladu sa zakonom, kao što to radi sudija na kraju sudskog procesa. Pre se može reći da ombudsman utvrđuje zaključke istraživanja u skladu sa vrednostima svakog pojedinačnog slučaja. Određivanje vrednosti je daleko neodređenije i neopipljivije. Međutim, služba se rukovodi sopstvenim prethodno izrečenim preporukama i preporukama kolega iz zemalja sa sličnim upravnim i ustavnim rešenjima.

Ukoliko bi ombudsman imao moć donošenja odluka a ne samo davanja preporuka, služba bi verovatno morala da postupa sa mnogo više opreza i forme. Bili bismo svi tamo odakle smo i počeli: žalili bismo se na odsustvo pravnih sredstava koja su dostupna, brza i jeftina. U praksi, strah da će pojedina odeljenja jednostavno zanemariti nalaze ombudsmana retko se ostvari, a opšti stav kancelarija ombudsmana širom sveta je da ovlašćenja za zakonsku prinudu ne bi bila od pomoći. Sa druge strane, postoje i snažni argumenti u korist povećanja izvršnih ovlašćenja u situacijama kada kancelarija ombudsmana ima poseban zadatak da istraži korupciju. U Ugandi je, na primer, kancelarija glavnog inspektora vlade (*Inspector-General of the Government*) otkrila brojne slučajeve korupcije i pošto je o tome imala dokumentovan materijal, svu dokumentaciju je prosledila tužilaštvu da bi ono preduzelo određenu akciju, ali je kasnije bila svedok iščezavanja predmeta ili sprovođenja postupka sa očiglednim nedostatkom odlučnosti. Kao posledica toga, novi ustav Ugande (1995) dodelio je ovlašćenja tužilaštva ombudsmanu. Čak ni tada ova nova ovlašćenja ne podrazumevaju ovlašćenja policije, već dopuštaju ombudsmanu da pristupi krivičnim sudovima i da dokazuje nalaze do kojih je došao.

Delotvornost

Da bi ombudsman obavio svoju ulogu, treba da bude prisutan u javnosti, a javnost za uzvrat treba da ima puno poverenje u nepristrasnost ombudsmana i njegov način rada. Odluke ombudsmana se obično ne mogu neposredno primeniti na vladu. Kada nema formalnih ovlašćenja, poštovanje autoriteta i odluka ombudsmana je od najvećeg značaja da bi on imao ikakav uticaj. Taj uticaj pre svega određuje kvalitet njegovog rada: oštra i potpuna istraga, dobro obrazložene odluke i čitljivi izveštaji.

Kvalitetan rad je uslov bez kojeg se ne može, ali sam nije dovoljan. Da bi ombudsman radio kao nezavisna institucija, potrebni su i izvesni uslovi koji se odnose na demokratsko okruženje u kome se nalazi. Ombudsman mora da ima političku podršku (parlamenta, vlade, administracije i sudova), mora da ima adekvatne resurse, a javnost mora da bude svesna i da razume koje su funkcije njegove službe.

U okruženju u kojem se nedovoljno priznaje da vlada postoji da bi služila narodu i u kojem se ne prihvata pretpostavka da funkcioneri izvršne vlasti moraju da se pridržavaju vladavine prava, odnosno da izvršna vlast mora stalno da bude odgovorna telima koja su izvan nje, postojanje nezavisnog ombudsmana će lako biti shvaćeno kao pretnja postojećim interesima i raspodeli moći. Odnosno, kao što je dr Marten Osting primetio:

"Ombudsman u najmanju ruku neće moći da radi u takvom okruženju. Obraćanje ombudsmanu će za građane postati rizično, dok će samom ombudsmanu biti teško, ako ne i nemoguće da istražuje i da nađe nekog u vladi ko bi saslušao njegova viđenja i preporuke. To znači da će ombudsmanova uloga zaštitnika javnosti biti pod pritiskom i da će mu biti teško da očuva sopstveni kredibilitet. Neki ombudsmeni zaista rade u takvim uslovima i zavise od podrške onih koji su, kao i oni sami, posvećeni razvoju zemlje u pravcu ostvarenja demokratije zasnovane na vladavini prava. Pritisak pod kojim oni treba da obavljaju svoje dužnosti može da ugrozi i njihovu ličnu bezbednost, ili bezbednost njihovih porodica. Imam najveće uvažavanje za posvećenost mojih kolega koji se i u takvim uslovima trude da dostojno obavljaju svoj zadatak i da održe nezavisnost."²⁶

Prvi međunarodni ombudsman

Iako je Evropski parlament ustanovio svoju "regionalnu" službu ombudsmana, prvi koraci u prevođenju koncepta ombudsmana u međunarodno okruženje zbili su se 1999. Tada je, posle više rasprava u okviru privatnog sektora, zainteresovanih NVO i njihovog osoblja, predsednik grupe Svetske banke zaposlio službenika da radi kao savetnik za pritužbe/ombudsman (CAO). Sličan proces savetovanja među raznim učesnicima pomogao je u izradi smernica za rad novoustanovljene službe, a koristi se i dalje radi davanja preporuka.

Nova služba ima tri glavne funkcije:

- da odgovara na pritužbe pojedinaca, grupa, zajednica i drugih stranaka koje su pogođene ili su verovatno pogođene projektima IFC/MIGA. Služba koristi veliki raspon tehnika za razrešavanje sukoba, među kojima su i posredovanje i pomirenje. Ističu se pregovarački procesi koji su široko prihvaćeni i koji funkcionišu;
- da bi delovao proaktivno i preventivno dajući savete na vreme i tako pomogao da se problemi reše pre nego što se pretvore u krizu, savetnik može biti upućen kako u posebne projekte, tako i u šire okruženje i politiku;
- da učvrsti primenu prihvaćene politike i procedura IFC/MIGA. Uloga službe kod pritužbi je da nadgleda revizije i izveštaje o ostvarenju IFC/MIGA u okruženju i društvu. Radeći to, služba pokušava da izgradi poverenje između svih onih koji učestvuju u projektu u skladu sa usvojenim standardima, u okviru poznatih, proverljivih i primenljivih smernica.²⁷

Dalji razvoj službe biće praćen sa najvećim interesovanjem, jer uspeh inicijative može da dovede do usvajanja ovakvog pristupa u međunarodnim institucijama i da ih načini odgovornijim nego što su ikada u prošlosti bile.

Neki pokazatelji uloge ombudsmana kao stuba društvenog integriteta

- Da li postoje ombudsman ili slična institucija?
- Da li je javnost svesna postojanja takve službe? Ukoliko jeste, da li je služba poštovana u zajednici?
- Da li služba ima potreban budžet i odgovarajuće osoblje?
- Da li se imenovanje ombudsmana vrši na partijskoj osnovi?
- Da li je ombudsman zaštićen od arbitrarnog uklanjanja sa položaja na osnovu odluke onih koji su trenutno na vlasti?
- Da li izvršna vlast poštuje i sledi izveštaje i preporuke ombudsmana?
- Da li postoji lak pristup ombudsmanu od strane žalilaca?
- Da li žalioци imaju mogućnost da podnose anonimne pritužbe u situacijama kada bi mogli da trpe posledice ukoliko bi njihov identitet bio poznat?

²⁶ Pozdravna reč dr Martena Ostinga (Marten Oosting), predsednika Međunarodnog instituta ombudsmana i ombudsmana Holandije, u "The independent Ombudsman in a democracy, governed by the Rule of Law", na otvaranju Treće konferencije azijskih ombudsmana, Makao, 4. maj 1998.

²⁷ Prvi CAO, postavljen sredinom 1999, bio je Meg Tejlor (Taylor), advokat iz Papue Nove Gvineje, sa iskustvom u diplomatiji i u NVO (Transparency International). Više informacija o CAO na www.ifc.org/cao

Kancelarija ombudsmana, Hong Kong, Kina - Kodeks ponašanja iz 1998.

Predgovor

Cilj ustanovljavanja Kancelarije ombudsmana (KO) jeste obezbeđivanje kanala za nezavisnu istragu po pritužbama javnosti na obavljanje upravnih poslova, odluke i postupke državnih organa. Ključne odlike KO su nezavisnost, prilagodljivost, verodostojnost i pristupačnost. Misija KO je da radi po žalbama i da se usmeri na pitanja koja su u vezi sa lošim radom javne uprave tako što će vršiti savetodavni nadzor sa ciljem unapređivanja standarda i kvaliteta javnih usluga i podsticati poštenje javne administracije. Preduslov za to je da rad KO i čestitost njenih službenika budu takvi da mogu da posluže kao uzor onima u javnom sektoru koje KO nazire i savetuje. Poštovanje obaveza iz ovog kodeksa podleže godišnjoj oceni.

Uvod

Ovaj kodeks se primenjuje na ombudsmana i zaposlene u Kancelariji. Namera je da kodeks pruži opšte smernice za sve osoblje od koga se očekuje da obavlja svoje dužnosti sa najvišim stepenom čestitosti i stručnosti. Važno je da svi naponi zaposlenih budu u skladu sa misijom, vizijom i vrednostima KO i da doprinose ostvarivanju postavljenih ciljeva. Kodeks počiva na deset osnovnih načela, koja svi zaposleni treba da slede. On takođe ustanovljava posebna pravila u središnjoj oblasti rada i ovlašćenja ombudsmana.

Sadašnji kodeks ne iscrpljuje obavezu poštovanja i drugih pravila. Njegove odredbe treba tumačiti u vezi sa Dekretom o ombudsmanu, radnim procedurama i smernicama, kao i opštim uputstvima, koja su na snazi ili koja će biti doneta. Svaki službenik je odgovoran da se upozna sa svim aktima koji se odnose na posao koji obavlja.

Osnovna načela

Javnost je ovlašćena da traži od ombudsmana da postupa po njenim žalbama. Ona ima razloga da očekuje da će od ombudsmana dobiti visokokvalitetnu uslugu, koju će karakterisati:

- bezrezervno traženje istine, bez straha i milosti,
- pravovremeno davanje odgovora i izveštavanje jasnim i jednostavnim rečima,
- jednakost i jednostavnost pristupa,
- jednostavan i pošten postupak,
- obraćanje javnosti i organizacijama na uljudan način i sa poštovanjem,
- odsustvo osuđivanja unapred, predrasuda i privatnih interesa,
- verno, marljivo i stručno vršenje dužnosti za koje je odgovoran,
- unapređenje poštenja u javnoj upravi,
- unapređivanje dobrih postupaka u upravi i etičkih načela,
- efikasna i delotvorna upotreba sredstava.

Povinoavanje zakonima, uputstvima i politici

U obavezi ste da postupate u skladu sa odredbama Dekreta o ombudsmanu i sa administrativnom i radnom politikom, procedurama, prenetim nadležnostima i uputstvima koja su u vezi sa upravljanjem resursima. Takođe, na vas se odnose vladina uputstva i pravila koja su od značaja za efikasan i delotvoran rad ove Kancelarije.

Treba da se i sami s vremena na vreme upoznajete sa svim propisima i uputstvima koji su usvojeni ili izdati.

Sve legitime instrukcije nadređenih treba da brzo izvršavate i da dajete odgovarajuća uputstva i podršku onima kojima ste vi nadređeni.

Lično ponašanje

Od vas se očekuje da radite odgovorno i odgovaraćete za svoje radnje ili propuštanje radnji.

Treba da budete poštteni, učtivi, pravedni i poštteni prema kolegama, žaliocima i organizacijama na koje se žalbe odnose i da se prema svima njima odnosite sa poštovanjem. Treba da radite na način koji odgovara vašoj poziciji i da se uzdržavate od poslova ili ponašanja koji bi mogli da diskredituju vašu službu ili da joj donesu neprilike. Ne smete da diskriminišete kolege, žalioce i organizacije na koje se žalbe odnose po osnovu rase, nacionalnosti, pola, uzrasta, bračnog statusa, jezika, zdravstvenog stanja, društvenog statusa, religije, obrazovanja, zanimanja, sposobnosti ili političkih ubeđenja.

Služba može u svako vreme da proveri vaše sposobnosti, napore i pažnju. Treba da nastojite da date sve od sebe kako biste postigli najviše moguće standarde u obavljanju svojih dužnosti. Pravilo je da nemate pravo ni na kakav rad sa strane bez prethodnog odobrenja.

Treba da se trudite da izbegnete rasipanje i pogrešnu upotrebu sredstava. Imate obavezu da čuvate sredinu u kojoj radite.

Profesionalno ponašanje

Dužni ste da očuvate visok nivo stručnosti i etičkog postupanja koji je u skladu sa potrebama vaše struke. Treba da budete posvećeni radu u službi i da stalno tragate za rešenjima koja će unaprediti vaša ostvarenja.

Dužnosti treba da obavljate pažljivo, prilježno i temeljno, u skladu sa relevantnim odredbama propisa, kao i sa politikom, postupcima, instrukcijama i praksom koje objavi ombudsman, pri čemu posebnu pažnju treba da obratite na:

- poštenje i čestitost,
- poštovanje rokova, preciznost i potpunost,
- konstruktivnost i umerenost,
- nepristrasnost i poštenu primenu postupka,
- jednakost i prirodna prava,
- odgovornost i profesionalizam,
- sukob interesa,
- poverljivost informacija.

Oblačenje, ponašanje i izgled

Očekuje se da očuvate profesionalne standarde ponašanja, poštujući formalne obaveze u pogledu oblačenja i ličnog izgleda.

Tajnost i bezbednost informacija

Uspeh i integritet sistema ombudsmana su izgrađeni na poverenju i pouzdanju javnosti. Treba strogo očuvati poverljivost, što važi za sve informacije do kojih dođete a koje se odnose na pritužbe, žalioce, dobijene podatke, preduzete istrage, u skladu sa odredbama o tajnosti Dekreta o ombudsmanu.

Sukob interesa

Sukob interesa ili mogući sukob interesa (situacija koja može da proizvede utisak da na nepodesan način utiče na nepristrasno vršenje vaših dužnosti) morate da prijavite čim se ukaže prilika za to. U tom slučaju možete biti udaljeni sa rada na predmetu po pritužbi. Opšte smernice o definicijama sukoba interesa, bilo da je reč o stvarnom ili mogućem sukobu, kao i procedura za njegovo prijavljivanje nalaze se u Opštem službeničkom aktu.

Prihvatanje pogodnosti, poklona i koristi

Traženje ili prihvatanje pogodnosti, poklona i koristi podleže odredbama važećih propisa. Opšte je pravilo da ne smete da prihvatite nijednu pogodnost, poklon ili korist za koje bi moglo da se smatra da imaju uticaj na vaš rad, ili da mogu da dovedu do stvarnog i očiglednog sukoba između vašeg privatnog interesa i vašeg službenog položaja.

Opšte je pravilo da takve ponude treba da odbijete osim u slučaju kada bi odbijanje bilo uvredljivo. O takvoj situaciji tada treba da izvestite i da tražite dozvolu od ombudsmana za zadržavanje takvih poklona.

Ispitivanje od strane medija i javne izjave

Služba se zalaže za politiku otvorenosti i pristupa informacijama od strane medija u skladu sa odredbama propisa o tajnosti. Sva pitanja medija treba da uputite službenicima koji imaju odgovarajuća ovlašćenja, osim ukoliko ste Vi taj službenik.

Ne smete da otkrijete nijednu informaciju osim onih koje se redovno daju javnosti ili su već publikovane u godišnjim izveštajima, publikacijama koje KO izdaje, odnosno date u ranijim obraćanjima javnosti.

Kršenje kodeksa i druge instrukcije

Ombudsman daje veliki značaj punoj primeni ovog kodeksa i osnovnih načela na osnovu kojih je kodeks sačinjen. Ukoliko neki službenik radi protivno odredbama kodeksa (ili ma koje odredbe Dekreta o ombudsmanu i drugih propisa pomenutih u kodeksu) tako što na nezadovoljavajući način vrši svoje dužnosti ili mu je ponašanje takvo da može KO da dovede na loš glas, on podleže disciplinskim kaznama.