



Sažetak izvješća pučke pravobraniteljice

Analiza stanja ljudskih prava
i jednakosti u Hrvatskoj

2021.

Zagreb, ožujak 2022.



Sažetak izvješća pučke pravobraniteljice za 2021.



Sadržaj

1. Uvod.....	2
2. Analiza i ocjena stanja zaštite ljudskih prava i jednakosti	3
3. Podatci o postupanju za 2021. godinu	12
3.1. Statistički podatci o postupanju	12
3.2. Statistički podatci o postupanju povodom diskriminacije	15
4. Suradnja i javno djelovanje u promicanju ljudskih prava i suzbijanju diskriminacije	17
5. Preporuke	21
6. Zaključak.....	30

Izrazi koji se koriste u ovom Izvješću, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

1. Uvod

Poštovane zastupnice i zastupnici Hrvatskog sabora,

uz Izvješće pučke pravobraniteljice za 2021. godinu, kao opunomoćenice Hrvatskog sabora za promicanje i zaštitu ljudskih prava i sloboda, Hrvatskom saboru predaje se i **Sažetak** koji se nalazi pred vama. Predaja Sažetka obveza je koja proizlazi iz Poslovnika Hrvatskog sabora, prema kojem se zastupnicima dostavlja sažetak svih izvješća, akata i ostalih informacija dužih od 30 stranica.


Za razliku od izvješća brojnih drugih institucija koja se podnose Hrvatskom saboru, Izvješće pučke pravobraniteljice nije izvješće o radu, već sadrži **analizu i ocjenu stanja zaštite ljudskih prava i sloboda u Republici Hrvatskoj** te analizu i ocjenu stanja vezano za određene pojavne oblike povreda prava pojedinaca ili pojedinih društvenih skupina. Izvješće sadrži i **156 preporuka**, koje su usmjerene na otklanjanje uočenih nedostataka i nepravilnosti koje dovode do povreda ustavnih i zakonskih prava građana.

Izvješće za 2021. godinu predaje se u **neizvjesnom vremenu višestrukih kriza** – agresije na Ukrajinu, epidemije bolesti COVID-19 te i dalje prisutnih posljedica razornih potresa koji su pogodili dijelove Hrvatske. Učinkovit odgovor na ove krize traži solidarnost i doprinos svih dionika koji, svatko u skladu sa svojom ulogom, mogu doprinijeti bržem saniranju direktnih posljedica, rješavanju strukturnih problema, ali i prevenciji budućih.

Izvješće je rezultat **postupanja institucije pučke pravobraniteljice** u skladu s Ustavom RH, Zakonom o pučkom pravobranitelju, Zakonom o suzbijanju diskriminacije, Zakonom o nacionalnom preventivnom mehanizmu za sprečavanje mučenja i drugih okrutnih, neljudskih ili ponižavajućih postupaka ili kažnjavanja i Zakonom o zaštiti prijavitelja nepravilnosti, koji svi uređuju postupanje ove institucije.

Osnovni temelj za izradu Izvješća su **predmeti u kojima smo postupali**, pri čemu smo tijekom 2021. godine postupali u 5.769 predmeta, a pri izradi Izvješća prvenstveno su korištena 4.562 novootvorena predmeta, koji govore o temama i problemima u 2021. godini, posebice 3.480 pritužbi građana odnosno predmeta otvorenih na vlastitu inicijativu. Koristili smo i vlastita opažanja iz **terenskih obilazaka**: potresom pogođenih građana – njihovih domova, kontejnerskih naselja i kolektivnog smještaja; lokaliteta ekoloških incidenata; romskih naselja; prihvatilišta za beskućnike, prihvatilišta za tražitelje azila i drugih, kao i iz obilazaka policijskih postaja i pritvorskih jedinica, zatvora, tranzitno-prihvatnog centra za strance i jedne psihijatrijske ustanove u svojstvu Nacionalnog preventivnog mehanizma. Koristili smo i mnogobrojne **informacije iznimno širokog kruga dionika**, koje smo zatražili od tijela državne uprave i drugih tijela, ali i sveučilišta, instituta, sindikata, organizacija civilnog društva, strukovnih organizacija te crkava i vjerskih zajednica. Napokon, koristili smo i javno dostupne informacije međunarodnih dionika, poput tijela UN-a i Vijeća Europe, EU i drugih, uključujući istraživanja i izvješća, a sve kako bismo u Izvješću mogli pružiti sveobuhvatnu analizu i ocjenu stanja zaštite ljudskih prava u Hrvatskoj.

Koncepcija Izvješća u određenoj je mjeri promijenjena u odnosu na prošle godine - poglavlja su u većoj mjeri strukturirana u odnosu na ljudska prava umjesto na upravna područja, dok se preporuke ističu odmah uz tekst u kojem se navode uočeni problemi i nedostaci. Izvješće uključuje i nova poglavlja - pravo na dobro upravljanje, branitelji ljudskih prava, utjecaj umjetne inteligencije na ljudska prava i jednakost, postupanje ESLJP u odnosu na Republiku Hrvatsku te platformski rad. Jedna od novosti je i pregled svih javnih savjetovanja u kojima smo sudjelovali tijekom godine, kao dio preventivnog djelovanja odnosno doprinosa kvaliteti propisa prije nego stupe na snagu.



Konačno, kao institucija koja veliki dio rada zasniva na pritužbama građana, ovo Izvešće način je i prenošenja njihovih iskustava i teškoća vama, zastupnicima Hrvatskog sabora, ali javnosti.

Informacije iz tih pritužbi, omogućuju nam da na pojedinačnim primjerima identificiramo sustavne probleme te uz brojne službene podatke koje navodimo i analiziramo, Hrvatskom saboru i javnosti damo sliku stanja ljudskih prava i sloboda i preporuke za rješenja - a sve u funkciji poboljšanja prava građana u RH.

2. Analiza i ocjena stanja zaštite ljudskih prava i jednakosti

2021. godinu obilježio je nastavak epidemije bolesti COVID-19, kao i suočavanje s posljedicama tzv. zagrebačkog i petrinjskog potresa. Dominacija ovih tema očekivano je bila vidljiva i u pritužbama građana, pri čemu su epidemija i potresi uvelike istaknuli već prisutne sustavne poteškoće i nedostatke različitih sustava, posebice u zdravstvu.

U kontekstu epidemije, najznačajniji razvoji događaja obuhvaćali su nove valove zaraze i pojave novih sojeva virusa. Učestalo su usvajane nove odluke, odnosno epidemiološke mjere, koje su imale znatan utjecaj na ostvarivanje cijelog niza ljudskih prava, stoga se na njih u Izvešću osvrćemo u pojedinim poglavljima. Zaštita ljudskih prava u slučaju epidemije uključuje i ograničenja, koja moraju biti u skladu s Ustavom i međunarodnim pravnim okvirom, što je bio temelj preporuka koje smo upućivali Vladi i ostalim nadležnim tijelima.

Početak godine pojavilo se i dugo iščekivano cjepivo, a iako ga na samom početku nije bilo dovoljno za sve zainteresirane, kasnije su zbog nepovjerenja u cjepivo i straha od nuspojava mnogi građani odlučivali ne cijepiti se. Cijepljenje je, kao i brojne druge mjere upravljanja epidemijom, u 2021. značajno polariziralo javnost, a znatan broj pritužbi građana izazvale su mjere obveze predočenja tzv. COVID potvrda za pristup javnopravnim tijelima, odnosno ostvarenja prava koja zahtijevaju fizički dolazak na ova mjesta.

Građani su u pritužbama vezanima uz COVID potvrde propitivali i jesu li diskriminirani. U kontekstu ocjene povrede prava na jednakost važno je prepoznati kako se obveza posjedovanja COVID potvrde u javnosti nerijetko neosnovano poistovjećivala s obvezom cijepljenja, za što nema uporišta u zakonu niti odlukama Stožera CZRH budući da je cijepljenje bilo jedan od tri načina dobivanja COVID potvrde, a obvezna imunizacija protiv bolesti COVID-19 nije uvedena. Kako osobe koje nisu ispunjavale uvjete za izdavanje COVID potvrda nisu homogena skupina, nije moguće generalizirati prilikom utvrđivanja jesu li bile diskriminirane. Međutim, pri donošenju Odluka Stožera CZRH i izmjena ZPZB-a upozorili smo kako je zbog mogućih diskriminatornih učinaka u određenim situacijama potrebno osigurati fizički i financijski dostupno testiranje osobama koje iz zdravstvenih razloga ne mogu primiti cjepivo i onima lošijeg imovnog stanja. Povodom uvođenja COVID potvrda organizirano je i prikupljanje potpisa za referendum o njihovom ukidanju i za promjenu načina upravljanja epidemijom.

Dva područja najteže pogođena **potresima** – Zagreb i Sisačko-moslavačka županija – na suprotnim su krajevima ljestvice po ekonomskoj snazi, no njihovi stanovnici dijele iste potrebe – za sigurnim smještajem i za brзом obnovom vlastitih domova. Pri tom je tzv. petrinjski potres podigao svijest o teškom socijalnom stanju i niskom stupnju infrastrukturnog razvoja ovog područja, a nakon potresa

vidljivije su postale poteškoće u pristupu zdravstvenim i socijalnim uslugama, vodi, besplatnoj pravnoj pomoći i drugima.

Kako je reakcija na potres ujedno i pitanje zaštite ljudskih prava, njihova zaštita je zadaća i odgovornost svih nadležnih tijela i svih razina vlasti. Nažalost, kako vrijeme odmiče i identificirani problemi su i dalje prisutni, opravdani su dojmovi stradalnika kako po pitanju zaštite njihovih prava, posebno u pogledu obnove, nije učinjeno dovoljno.


Tijekom 2021. u SMŽ država nije izgradila ni jednu zamjensku kuću, već su ih izgradili donatori, pri čemu dio njih zbog komplicirane procedure obnovu nije dovršio. Dinamika nije brža ni u Zagrebu, a dio građana živi u kontejnerima pored svojih kuća, dio u kolektivnom smještaju u Hostelu Areni, dok organizirana konstrukcijska obnova stambenih zgrada i obiteljskih kuća nije započela niti tijekom 2021. godine.

Građani su se nakon potresa suočavali s brojnim nedoumicama i problemima koji se odnose na dostupnost informacija, procedure, nejasne rokove i obuhvate obnove, neriješene imovinskopravne odnose, na što su ukazivali i humanitarci iz SMŽ, kao i iz udruge SOS Zagreb. U gradu Zagrebu građani ukazuju i na probleme zbog dugogodišnjeg neodržavanja gradske i državne imovine, brine ih sigurnost na ulicama, ali i stručnost upravitelja, gradskih i državnih službi za procese koji slijede. Iz pritužbi vidimo i da još uvijek postoje zastoji u priključenju pojedinačnih kontejnera na elektroenergetsku mrežu i vodne usluge.

Kao jedan od uzroka zastoja obnove na oba područja prepoznat je i Zakon o obnovi pa je u listopadu 2021. donesena njegova druga novela. Tom prilikom ukazali smo da pravni okvir treba prilagoditi hitnim situacijama, jer su mnogi u kolektivnom smještaju/kontejnerima i žive u teškim uvjetima; zatim da pristup obnovi treba biti baziran na faktičnom stanju, a ne isključivo vlasničkim odnosima; kao i da bi javno financiranje pridonijelo ubrzanju postupka. Prihvaćena je i naša preporuka o potrebi adekvatnog stambenog zbrinjavanja stanovnika koji iz različitih razloga, najčešće siromaštva i neznanja, godinama žive na mjestima koridora, prometnih, energetskih, vodnih i komunikacijskih građevina, područjima od posebne zaštite voda, na kojima obnova objekata zbog očuvanja prostora nije moguća.

Najteže je stradalnicima u kontejnerima, koji zbog skučenosti, nemogućnosti zagrijavanja i rashlađivanja, problema s priključenjem na vodne usluge, nepostojanja sanitarnog čvora i drugih poteškoća, nisu podobni za dugotrajni boravak, pogotovo kada se radi o višečlanim obiteljima, djeci, osobama s invaliditetom ili osobama starije životne dobi. Na području Grada Zagreba, Zagrebačke, Sisačko-moslavačke i Karlovačke županije ukupno 4.823 ljudi živi u 1.810 kontejnera koji su u dvorištima stradalnika ili u kontejnerskim naseljima. U Zagrebu ih je 85 na 67 lokacija. Na području Banovine postavljeno je 14 kontejnerskih naselja i u njima je 558 osoba u 377 mobilnih stambenih jedinica.

No i mimo potresa, za zaštitu **prava na adekvatno stanovanje** potrebno je donijeti Stambenu strategiju, koja bi adresirala potrebe različitih skupina čija su prava trenutno regulirana različitim propisima, ali i prepoznati važnost izgradnje nekretnina u javnom vlasništvu za najam za široki krug građana. Ono podrazumijeva dom kao temelj stabilnosti i sigurnosti pojedinca i obitelji, okosnicu društvenog i emocionalnog života, ali sve češće i radno mjesto, a koliko je važan postalo je posebno jasno za vrijeme epidemije. Ovo pravo odnosi se i na osiguranje zaštite od nezakonitih deložacija, a povezano je i s dostupnošću zdravstveno ispravne vode za ljudsku potrošnju, kao i pristupom sustavu odvodnje i pristupu energiji. Ono ne znači obvezu države da svakome dodijeli stan ili kuću, već se radi



o potrebi donošenja mjera kojima se pomaže u osiguranju dostojnog stanovanja, uključujući poticanje javnog najma i izgradnje objekata u tu svrhu.

Budući da je povjerenje građana u institucije RH nisko, kao i da nam vrlo širok mandat institucije kroz pritužbe građana omogućava dobar uvid u probleme s kojima se građani suočavaju, ove godine po prvi puta probleme građana u ostvarivanju **prava na dobro upravljanje** iznosimo kroz sustavan i sveobuhvatan pristup - u zasebnom poglavlju. Smatrajući da se povjerenje u institucije treba i može graditi, probleme uočene u brojnim područjima objedinjeno analiziramo te za uočene probleme nudimo rješenja u obliku preporuka, provedba kojih bi vjerujemo pomogla vraćanju i gradnji povjerenja u institucije.

Iskustva građana govore o nemogućnosti stupanja u kontakt s tijelima, sporosti u postupanju i neodgovaranju na podneske, neetičnom postupanju službenika, nepravilnostima u postupcima koje provode, kao i formalističkom pristupu. Vidljivo je i kako građani nemaju dostatne informacije o postupcima i uslugama javnopravnih tijela niti o mogućnostima korištenja pravnih lijekova, budući da su postupci i propisi nerijetko komplicirani, a nisu dovoljno često popraćeni razumljivim uputama i prikazima postupaka i mehanizama ostvarivanja prava/usluge. Brojne izmjene propisa, rijetko dostupnih u pročišćenim verzijama, građanima stvaraju poteškoće kod pozivanja na zakonom i drugim propisima zajamčena prava. Tijela državne uprave i ostala nadležna tijela trebaju uložiti znatne napore u povećanje pristupačnosti, transparentnosti i učinkovitosti.

Pravo na zdravlje i ranije je bilo ugroženo strukturnim i godinama prisutnim problemima u pristupu zdravstvenoj zaštiti, koje je epidemija dodatno istaknula. Otežan je tako od ranije pristup zdravstvenim uslugama, posebice onih koji su udaljeni od zdravstvenih ustanova, osobito stanovnika ruralnih područja i otoka, a zabrinjavajući su podatci o manjku liječnika i medicinskih sestara/tehničara. Tako prema podacima HZZO-a i dalje nedostaje 116 timova obiteljske medicine, najviše u Brodsko-posavskoj županiji; 51 tim zdravstvene zaštite predškolske djece, najviše u Gradu Zagrebu; 60 timova zdravstvene zaštite žena, najviše u Gradu Zagrebu; te 200 timova dentalne zdravstvene zaštite, najviše u Osječko-baranjskoj županiji. Posebno alarmantno zvuči podatak KoHOM-a o tome da se očekuje odlazak u starosnu mirovinu 200 liječnika obiteljske medicine godišnje. Dostupnost zdravstvene zaštite u RH uvjetovana je imovnim stanjem i mjestom stanovanja, što posebno snažno utječe na starije građane s manjim prihodima.

Usljed reorganizacije rada bolnica kao odgovora na velike brojeve (teško) oboljelih od bolesti COVID-19 pod dodatnim su opterećenjem bili liječnici i medicinsko osoblje. Pacijenti često nisu mogli ostvariti ni početni kontakt s liječnicima obiteljske medicine, koji su bili dodatno opterećeni. Odgađali su se preventivni pregledi i liječenja drugih bolesti, što bi moglo utjecati na njihovo liječenje u budućnosti. Jedan od dugogodišnjih problema su i liste čekanja. Najnoviji podatci HZZO-a pokazuju da je u 2021. godini skraćen prosjek dana čekanja na prve preglede, dijagnostičke i terapijske postupke u odnosu na predpandemijsku godinu. Ipak, treba imati na umu da su i sami pacijenti zbog epidemije odgađali redovito liječenje, tako da tek treba vidjeti je li smanjenje lista čekanja posljedica boljeg rada sustava.

Značajne i kvalitetne promjene s ciljem osiguravanja prava na zdravlje zahtijevaju i pokazatelji vezani uz zloćudne bolesti, s obzirom da je RH zemlja srednje incidencije njihove pojave, no istovremeno visokog mortaliteta. Po smrtnosti od raka, u usporedbi s drugim zemljama EU, na 5. smo ukupnom mjestu, odnosno na 2. mjestu kada je riječ o smrtnosti muškaraca od malignih bolesti te na 7. mjestu kada je riječ o ženama. Kao moguće uzroke Nacionalni plan razvoja zdravstva prepoznaje nedostatak

ili zastarjelost kliničkih smjernica i fragmentiranost skrbi koji ne dopuštaju adekvatan razvoj modela liječenja. Tome svakako treba pridodati i kasno otkrivanje raka, odnosno nedostatan rad na prevenciji. Stoga je važno osigurati neovisno praćenje i mjerenje ishoda liječenja.

U prioritete javnih politika zdravstvenog sustava potrebno je značajnije uvrstiti mentalno zdravlje u zajednici. Ministarstvo zdravstva je u trenutku pisanja ovog Izvješća u javno savjetovanje uputilo Nacionalnu strategiju razvoja mentalnog zdravlja, koju RH nema još od 2016. godine.

Ove godine je značajan porast pritužbi na **diskriminaciju na osnovi zdravstvenog stanja**, ponajviše povezano s epidemijom, no u velikom broju predmeta nije bila riječ o diskriminaciji u smislu Zakona o suzbijanju diskriminacije, već one svjedoče o osjećaju nepravde koji su građani osjećali u odnosu na protuepidemijske mjere i njihov utjecaj na ostvarenje prava.


Uz dugogodišnje probleme radnika kao što su zlouporabe ugovora o radu na određeno vrijeme, neisplate plaća, nezakonit i neplaćen prekovremeni rad, kršenje prava na dnevni i tjedni odmor, uznemiravanje na radnom mjestu, rad „na crno“ i drugi, snažniju zaštitu vezano uz **pravo na rad** potrebno je osigurati i kad je u pitanju rad na daljinu tj. rad od kuće.

Naime, i u 2021. godini su se radnici, ali i poslodavci, svakodnevno prilagođavali brojnim izazovima uzrokovanim epidemijom bolesti COVID-19. Postojeća zakonska regulativa u području radnih odnosa, osobito u svezi rada na daljinu, nije u dovoljnoj mjeri jamčila zaštitu prava radnika koji su radili bez novih ili izmijenjenih ugovora, bez odgovarajućih uvjeta rada, često prekovremeno i bez evidentiranja i plaćanja takvog rada, kao i s njim u vezi nastalih troškova.

Izazov za zaposlene u državnoj i javnim službama, osobito zdravstvu i socijalnoj skrbi, bile su primjene odluka Stožera CZRH kojima su za zaposlene uvedene obveze testiranja ili posjedovanja COVID potvrde temeljem preboljenja ili cijepljenja, kao uvjet za pristup radnom mjestu. Zaprimali smo brojne upite službenika o mogućnostima testiranja radi dolaska na posao i pritužbe na nejednako postupanje prema onima koji nisu cijepljeni. To ukazuje na izostanak pravovremenog informiranja o cilju mjere obveznog testiranja, načinu njene provedbe, mogućim izuzetcima od primjene i posljedicama ne postupanja po mjeri.

Prema podacima HZZ-a krajem prosinca 2021. godine, 120.021 od 125.715 registriranih nezaposlenih osoba se u evidenciju prijavila izravno iz radnog odnosa, od čega čak 45,5% po isteku ugovora o radu na određeno vrijeme. To ukazuje da je među zaposlenima i dalje visok udio onih u nesigurnim oblicima rada.

Postojećim sustavom zaštite dostojanstva na radnom mjestu, odnosno od tzv. mobinga, nisu zadovoljni ni zaposleni ni sindikati. Radnici često ne znaju kome podnijeti zahtjev za zaštitu dostojanstva ili nemaju povjerenja u imenovanu osobu. U pojedinim slučajevima poslodavci, ponekad i zbog nepoznavanja zakonskog okvira zabrane diskriminacije, i dalje ističu diskriminatorne uvjete zapošljavanja. Primjerice, zaprimali smo pritužbe vezane uz diskriminatorne uvjete u oglasima natječaja za zapošljavanje koji se odnose na posjedovanje osobnog vozila ili računalne opreme za rad od kuće. Novim Zakonom o radu bit će potrebno urediti i tzv. platformski rad, a trebala bi ga regulirati i EU Direktiva o poboljšanju radnih uvjeta radnika putem platformi, koja je u izradi. Platformski rad predstavlja novi poslovni model kojim se zaobilazi nacionalno radno, socijalno i porezno zakonodavstvo, a ima znatne implikacije na ljudska prava platformskih radnika i daje prostor za potencijalne diskriminatorne prakse.



U 2021. godini je u javnu raspravu upućen, a početkom 2022. i usvojen novi Zakon o socijalnoj skrbi. Njegova je uloga osigurati da su **socijalna prava i usluge** dostupne svim građanima, dok bi socijalne naknade trebale osigurati značajnije smanjenje siromaštva ili omogućiti izlazak iz njega, a sustav socijalne skrbi mora biti usmjeren na korisnike i imati odgovarajuće kapacitete. S obzirom na izostanak konsenzusa između struke koja ga provodi, akademske zajednice i predlagatelja ZSS-a, tek ostaje vidjeti kako će se novi model organizacije socijalne skrbi dalje odraziti na korisnike. To je važno i u kontekstu diskriminacije osoba slabijeg imovnog stanja, posebno u svjetlu najnovijih statističkih podataka rizika od siromaštva. Kao i prethodne godine i dalje je 18,3% građana u riziku od siromaštva. Najveći rizik od siromaštva bio je u jednočlanim kućanstvima, posebno osoba starijih od 65 godina (52,1%). U kategoriji kućanstava s uzdržavanom djecom najviše stope rizika od siromaštva prisutne su u kućanstvima koja čine jedan roditelj i uzdržavana djeca (30,5%) i u kućanstvima s dvije odrasle osobe s troje ili više djece (23,1%). U posebno ranjivom položaju su beskućnici, često nevidljivi i zapostavljeni, stigmatizirani i često izloženi višestrukoj strukturnoj diskriminaciji. Često zbog nemogućnosti prijave prebivališta imaju problema u ostvarivanju ostalih prava, poput prava na zdravstvenu zaštitu.

Gotovo svaka druga **starija osoba** u RH u riziku je od siromaštva. Tako je radi ublažavanja posljedica uzrokovanih epidemijom bolesti COVID-19 umirovljenicima sa mirovinama nižim od 4.000,00 kn isplaćivan tzv. COVID-dodatak. S obzirom na nedovoljnu informiranost, mnogi koji su dio staža ostvarili u inozemstvu su navedeni rok nehotice propustili, pa smo MRMSOSP-u, kao i SUH, uputili preporuku za produljenje roka, koja je prihvaćena. Početkom godine krenula je i isplata nacionalne naknade za starije osobe koje nisu ostvarile pravo na mirovinu u iznosu od 800,00 kn mjesečno. U odnosu na ugovore o doživotnom i dosmrtnom uzdržavanju ne postoji njihov registar, nije ograničen broj ugovora koje može sklopiti jedan uzdržavatelj, a potrebno je ubrzati postupak raskida u slučajevima zloupotrebe istih.

Neki domovi za starije su i tijekom 2021. samoinicijativno korisnicima onemogućavali izlaske i posjete, a dio ih istovremeno nije iskoristio mogućnosti koje pruža digitalna tehnologija za ostvarivanje kontakta s članovima obitelji. Korisnici koji su zbog svojeg zdravstvenog stanja morali redovito u bolnicu, primjerice zbog dijalize, proveli su i nekoliko mjeseci u samoizolaciji budući da je u određenom razdoblju ona bila preporučena u trajanju od 14 dana nakon svakog izlaska iz doma. Stacionarni korisnici često su umirali sami, bez oproštaja s članovima obitelji, a zbog zabrane okupljanja većeg broja ljudi na posljednji počinak su odlazili bez uobičajenog ispraćaja.

U razdobljima zabrane posjeta zaprimili smo više pritužbi bivših djelatnica privatnih i obiteljskih domova za starije i nemoćne, u kojima se navodi da domovi na korisnicima štede, kako na hrani, tako i na grijanju, da je osoblje nestručno i da ga po noći uopće nema, da se korisnike veže i da čak i pojedine smrtne slučajeve izravno pripisuju postupanju osoblja, a koje ukazuju na povrede ljudskih prava starijih. U svim slučajevima koje iznosimo u Izvješću zatražili smo žurno provođenje inspekcijskog nadzora, koji i dalje ostaje sustavan problem, kao i praćenje izrečenih mjera. Naime, unatoč određenim pomacima, nad pružateljima usluga smještaja za starije i dalje nije osiguran adekvatan nadzor, pa je primjerice čak 17 od njih 31 nastavilo raditi unatoč mjeri zabrane rada koju im je izrekla inspekcija.

Temeljem novog ZSS-a, obiteljski domovi koji nakon 1. siječnja 2027. žele nastaviti pružati usluge dužni su uskladiti svoj organizacijski oblik, što znači da će se, da bi nastavili raditi, do tada morati transformirati. S obzirom da su u obiteljskim domovima smještena 5.652 korisnika postavilo se pitanje kuda će korisnici otići ako obiteljski domovi zatvore svoja vrata, naročito s obzirom na kronični manjak

smještajnih kapaciteta i njihovu dosadašnju cjenovnu pristupačnost, ali i činjenicu da još uvijek nije uveden institut njegovatelja za članove obitelji koji brinu o svojim starim, nemoćnim i oboljelim članovima. Na kraju, podatci o nasilju nad starijima, bez obzira je li počinjeno unutar obitelji ili izvan nje, ne prikupljaju se sustavno. Nasilje ne prijavljuju zbog straha od posljedica i socijalne isključenosti, ali i srama, neinformiranosti i nepovjerenja u institucije, pa nasilje često prolazi nesankcionirano, a starije osobe ostaju bez zaštite.

Nadalje, stariji su tijekom 2021. godine bili izloženi tzv. ageismu i predrasudama, nedostatku socijalnih usluga za starije, starosnim ograničenjima u pristupu dobrima i uslugama, izazovima vezano uz ostvarivanje svojih prava u kontekstu digitalizacije i dobnoj diskriminaciji prilikom traženja posla.

Mladima je pandemija i u 2021. godini utjecala na ostvarivanje prava na obrazovanje. Prema Istraživanju o doseg i utjecaju pandemijskih okolnosti na iskustvo studiranja u ak. god. 2020./2021., svega 54% studenata imalo je uvjete za kvalitetno studiranje na daljinu u smještaju u kojem je boravilo. *Online* nastava u školama i fakultetima svima je otežala pristup obrazovanju, što je posebno teško pogodilo one nižeg socio-ekonomskog statusa.


Pritužbama u području **pravosuđa** građani su ukazivali na razne izazove s kojima su se susretali prilikom postupanja sudova i pravosudnih tijela. Iz zaprimljenih pritužbi je razvidno da građani nisu dovoljno upoznati sa svojim pravima i obvezama u **ovršnim postupcima**. Težak socio-ekonomski položaj ovršenika dodatno pogoršavaju dugotrajne blokade računa, a u nekim slučajevima i provedba ovrhe na primanjima i naknadama koje su zakonom od nje izuzete. Prezaduženi građani i dalje nisu skloni pokretanju postupaka stečaja potrošača te dio njih, nakon što su deblokirani po provedbi jednostavnog stečaja potrošača, ponovno bude blokiran.

Građani su također nedovoljno informirani o načinima ostvarenja prava na **besplatnu pravnu pomoć**, o čemu ih je potrebno sustavno informirati na načine koji su dostupni što širem krugu. Kako bi besplatna pravna pomoć bila pravovremena i dostupna, neophodno je osigurati kontinuitet rada ovlaštenih pružatelja većim proračunskim izdvajanjima i stabilnijim financijskim okvirom, kao i ubrzati postupanje u drugostupanjskim postupcima.

Prateći sudsku praksu u predmetima vezanim uz diskriminaciju i dalje je bio nizak broj usvajajućih tužbi u građanskim predmetima, dok je i dalje bio visok broj prekršajnih predmeta vezanih uz diskriminaciju, s visokim udjelom osuđujućih presuda.

Kroz 2021. godinu bilježimo nastavak blagog, ali dosljednog porasta broja **zločina iz mržnje**, pri čemu su počinitelji najčešće bili motivirani etnicitetom žrtve. Suzbijanju, progonu i statističkom praćenju ovih kaznenih djela trebao bi pomoći Protokol o postupanju u slučaju zločina iz mržnje, donesen 2021. godine.

U pogledu **slobode izražavanja** još je uvijek vidljiv manjak razumijevanja pojmova slobode izražavanja i **govora mržnje**. U javnom prostoru bili su zastupljeni različiti oblici nezakonitog i neprihvatljivog izražavanja, kao i oni koji iako vrijeđaju, šokiraju ili uznemiruju, ne predstavljaju zakonom zabranjeno izražavanje. Prostor interneta, posebice društvenih mreža, i dalje je obilovao objavama i komentarima korisnika koji su, iz neznanja ili sakriveni iza pseudonima, distribuirali štetni sadržaj. Novi Zakon o elektroničkim medijima trebao bi prevenirati neprimjereni govor na portalima, no ne odnosi se na društvene mreže. Napadima su u više navrata bili izloženi novinari. Prijetnja **slobodi medija** su i dalje bile tzv. SLAPP tužbe, odnosno one kojima je cilj financijsko iscrpljivanje, zastrašivanje i



onemogućavanje daljnjeg rada novinara i drugih branitelja ljudskih prava. Uz pravo građana na slobodu izražavanja te zaštitu od govora mržnje, u posljednjih nekoliko godina profilirala se i potreba za **zaštitom od lažnih vijesti i dezinformacija**, što je bilo posebice vidljivo u vrijeme epidemije. To je građanima otežavalo mogućnost da na temelju objektivnih, utemeljenih i provjerenih informacija donesu odluku koja se tiče ostvarenja njihovih prava, poput prava na zdravlje.

I dalje postoji diskrepancija između prava osiguranih normativnim okvirom i realizacije **prava nacionalnih manjina** u praksi. Savjetodavni odbor za Okvirnu konvenciju u *Petom mišljenju o Hrvatskoj*, objavljenom u lipnju 2021. godine među problemima istaknuo je nedovoljnu zastupljenost nacionalnih manjina u emisijama javne televizije, podzastupljenost pripadnika manjina među zaposlenima u upravi i pravosuđu te neprovođenje propisa o uporabi manjinskih jezika i pisama. Među pozitivnim pomacima treba istaknuti započinjanje implementacije *Operativnih programa za nacionalne manjine za razdoblje 2021. – 2024.*, koje je Vlada RH donijela u prosincu 2020. godine.

Vezano uz popisa stanovništva pozitivno je što su kao popisivači stanovništva, u gradovima i općinama u kojima su nacionalne manjine povijesno prisutne, u razmjernom broju sudjelovali i pripadnici manjina, kao i što su popisni upitnici na internetskim stranicama bili dostupni i na manjinskim jezicima.

U pogledu **diskriminacije** građani su nam se najčešće obraćali smatrajući da su diskriminirani na osnovu **rasne ili etničke pripadnosti**, što je i do sada bila najčešća osnova, a posebice su joj izloženi pripadnici nacionalnih manjina, ponajviše srpske i romske nacionalne manjine, kao i migranti. I dalje nedostaje koordinirano djelovanje različitih sustava, što je pokazao i događaj u Paragu, koji je u fokus vratio pitanje prevencije nasilja i poboljšanja uvjeta života u romskim naseljima. U pogledu posjedovanja ilegalnog oružja za policijsko je postupanje važno postojanje konkretnih prijava. No kako je jedan od razloga neprijavlivanja strah od onih koji posjeduju oružje, važno je jačati povjerenje Roma prema institucijama, pogotovo policiji s kojom ponekad imaju negativna iskustva. Značajan je problem obrazovne segregacije koja je i dalje je prisutna pa se u potpuno etnički segregiranim razredima školuje petina romske djece u RH, a dodatnih 12,8% u mješovitim razredima, no koje čine većinom romski učenici.

Pripadnici srpske nacionalne manjine ukazivali su na poteškoće povezane s poslijeratnim nasljeđem, prvenstveno u smislu infrastrukture, a zaprimali smo i pritužbe vezane uz diskriminaciju u području rada, uznemiravanje od strane susjeda i one vezane uz diskriminaciju temeljem etniciteta pri dodjeli pomoći nakon potresa u Sisačko-moslavačkoj županiji, a niz godina pratimo i sukobe u Vukovaru koji izazivaju dvojbe radi li se o međuetničkom ili navijačkom nasilju.

Mjere za integraciju migranata ne razvijaju se sustavno već dulji niz godina, a novi Akcijski plan nije donesen. Njime bi se trebalo učinkovitije nego do sada odgovoriti na identificirane izazove u integraciji, poput neprovođenja kontinuiranih i kvalitetnih tečajeva hrvatskog jezika za odrasle i njihova certificiranja, kašnjenja pripreme nastave za djecu, zapošljavanja i zaštite radnih prava osoba pod međunarodnom zaštitom te poteškoća pri pristupu zdravstvenoj zaštiti i osiguranju.

Pravom na zdrav život i zdrav okoliš bavili smo se kroz ispitne postupke i terenske posjete. Pritužbe po kojima smo postupali odnosile su se na onečišćenje zraka, vode, tla, morskog okoliša, nepropisno gospodarenje otpadom, nedovoljnu zaštitu od buke i svjetlosnog onečišćenja, sumnju na pretjerano neionizirajuće zračenje baznih stanica mobilnih operatera, devastaciju zaštićenih područja, kao i na događaje uvjetovane klimatskim promjenama. Značajan iskorak na globalnoj razini učinjen je 2021. nakon što je Vijeće za ljudska prava UN-a afirmiralo ljudsko pravo na čist, zdrav i održiv okoliš, što

predstavlja važan alat u borbi protiv još jedne dugotrajne, ali manje zamijećene krize – klimatskih promjena i zagađenja okoliša.


Prijavitelji nepravilnosti (tzv. zviždači) kao tema bili su u fokusu javnosti tijekom 2021. povodom zakonskih izmjena te su zviždači medijski istupali povodom navoda o različitim nezakonitim postupanjima. U izradi Zakona o zaštiti prijavitelja nepravilnosti sudjelovali smo kao članovi Radne skupine i u naknadnoj proceduri temeljem našeg dosadašnjeg rada na primjeni Zakona, s ciljem unaprjeđenja zakonskih rješenja te učinkovite zaštite prijavitelja nepravilnosti. Posebno smo isticali potrebu za osiguravanjem prava na besplatnu pravnu pomoć (neovisno o imovinskom cenzusu), kao i na psihosocijalnu pomoć.

Prema obavijestima povjerljivih osoba koje nam dostavljaju većina prijava je ocijenjena neosnovanima, dok su osnovane potom riješene s poslodavcem ili proslijeđene na postupanje tijelima nadležnim prema sadržaju prijave. Upravo mogućnost učinkovitog uklanjanja nepravilnosti od strane poslodavca, nakon podnesene prijave unutarnjim kanalom, ukazuje na učinkovitost korištenja postupka unutarnjeg prijavljivanja jer povjerljiva osoba, koja poznaje specifične okolnosti poslodavca, često može brzo i jednostavno utvrditi i otkloniti nepravilnosti te prijavitelju osigurati adekvatnu zaštitu. Dio poslodavaca, unatoč zakonskoj obavezi, još nije imenovao povjerljivu osobu (i njezinog zamjenika).

Prijave koje smo zapimali kao tijelo nadležno za vanjsko prijavljivanje sadržavale su navode o različitim nepravilnostima, pri čemu se u nekima ukazivalo na povezanost s koruptivnim kaznenim djelima. Budući da smo obavezni čuvati identitet prijavitelja nepravilnosti i podatke zaprimljene u prijavi, pri izvještavanju o postupanju ne iznosimo detalje konkretnih prijava, već zaključke koje možemo donijeti o primjeni ZZPN-a i ostvarivanju njegove svrhe. Prijave nepravilnosti koje su ispunjavale uvjete iz ZZPN-a, prosljeđivali smo tijelima nadležnim za postupanje po njihovom sadržaju. U onima u kojima se ukazivalo na postojanje štetnih radnji zbog prijave pokrenuli smo ispitne postupke. Prijavitelji koji trpe štetne radnje imaju prema ZZPN-u pravo i na posebnu sudsku zaštitu pa je tijekom 2021. godine, prema nama dostupnim informacijama, nakon korištenja vanjskog kanala, troje prijavitelja pokrenulo sudske postupke. Prijave su i tijekom 2021. godine nerijetko ukazivale na nepravilnosti kojima nije bio ugrožen javni interes te i dalje postoji nerazumijevanje o definiciji prijavitelja nepravilnosti i obveznom sadržaju prijave.

Tijekom 2021. primijećen je povećan broj medijskih istupa osoba koje su ukazivale na različita nezakonita postupanja u svojim, najčešće bivšim, radnim okruženjima. Iako se u nekim od ovih slučajeva iz različitih razloga ne primjenjuje ZZPN, doprinijeli su promociji kulture progovaranja o nezakonitostima. Druga polovica 2021. godine bila je naročito dinamična u pogledu javnih istupa, a u to je vrijeme u zakonskoj proceduri bio novi ZZPN pa su nam i ova iskustva bila korisna za promišljanje o novom zakonskom okviru.

I ove godine smo ukazali kako pri **policijskom postupanju**, posebice pri primjeni sredstava prisile, policijski službenici iste ne smiju primjenjivati u mjeri većoj od nužne za ostvarenje svrhe samog postupanja te moraju prestati s uporabom odmah po prestanku razloga zbog kojih su sredstva prisile bila uporabljena. To je osobito važno u odnosu na postupanje prema ranjivim skupinama. U jednom od predmeta u kojima smo postupali, koji je uključivao primjenu sredstava prisile prema osobi s invaliditetom, a koje je imalo elemente brutalnosti, promptno i učinkovito provođenje unutarnjeg policijskog nadzora i poduzimanje odgovarajućih aktivnosti u obliku pokretanja postupka pred disciplinskim sudom primjer je dobre prakse. Radi učinkovite zaštite prava građana nužno je



Povjerenstvu za rad po pritužbama, koje provodi građanski nadzor nad radom policije, omogućiti učinkovit rad, kao i osigurati učinkovit unutarnji nadzor nad postupanjem policijskih službenika.

Tijekom godine bili su prisutni navodi o „push-backovima“ kao i nasilju i ponižavajućem **postupanju prema iregularnim migrantima** pri čemu ukazujemo da pojam 'push-back' nije pravno definiran te se ponekad u javnosti poistovjećuje s drugim izrazima, što doprinosi nerazumijevanju situacije. Pravna obveza države jest čuvati granice, ali istovremeno i omogućiti migrantima zatečenim na području RH pristup međunarodnoj zaštiti te ih informirati o njihovim pravima, bez primjene nasilja te ponižavajućeg postupanja.

Država je dužna navode o nezakonitim postupanjima i povredama prava, posebice kada takvi navodi uključuju nasilje ili opasnost od mučenja, nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja, učinkovito istražiti. Godinu su obilježile pojava snimke policijskog nasilja, ali i objave tijela Vijeća Europe u odnosu na postupanja iz ranijih godina. Tako je Europski sud za ljudska prava, odlukom koja nije konačna, u predmetu o slučaju pogibije šestogodišnje djevojčice i u pogledu detencije njezine obitelji utvrdio odgovornost RH za: povredu prava na život, prava na slobodu i sigurnost, zabranu kolektivnog protjerivanja stranaca, prava na pojedinačni zahtjev, te povredu zabrane mučenja u odnosu na djecu.

Objavljeno je i izvješće Europskog odbora za sprečavanje mučenja i nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja (CPT) temeljem informacija prikupljenih u ad hoc obilasku RH tijekom 2020. godine. Uspostavljen je i Nezavisni mehanizam nadzora postupanja policijskih službenika u području nezakonitih migracija i međunarodne zaštite.

Usprkos određenim pomacima i dalje nam je otežan pristup podacima koji se odnose na iregularne migrante i tražitelje azila s obzirom na to da nemamo pristup podacima u informacijskom sustavu. Pristup ovim podacima nam je važan, ne samo kako bi se rasvijetlili navodi o nepravilnostima, već i kako bi u suradnji s državnim tijelima mogli sudjelovati i pružiti pomoć u izgradnji zaštitnih mehanizama od nasilja.

U **zatvorskom sustavu** i dalje je prisutan problem prenapučenosti, koja je zabilježena u čak 12 zatvora, pri čemu je iznosila čak i do 168%. Epidemija COVID-19 naglasila je postojeće probleme u zatvorskom sustavu. Zatvorenici se i nadalje najčešće pritužuju na neodgovarajuću zdravstvenu zaštitu, pri čemu se zamjećuje porast pritužbi na njezinu nedovoljnu dostupnost. Tijekom 2021. u jednom je zatvoru umrlo 10 zatvorenika, pa smo na vlastitu inicijativu pokrenuli ispitni postupak, a konačnu ocjenu donijet ćemo nakon zaprimanja i analize svih očitovanja i relevantne dokumentacije.

U najvećem dijelu 2021. godine bile su iz epidemioloških razloga obustavljene zajedničke (grupne) aktivnosti. Povremeno ograničavanje pojedinih prava zbog potreba provođenja mjera prevencije širenja zaraze, poput prava na posjete, još nije u dovoljnoj mjeri kompenzirano. U Izvješću donosimo i rezultate anonimne ankete koju smo proveli u Zatvoru u Splitu o uvjetima izdržavanja kazne zatvora tijekom epidemije bolesti COVID-19.

U **psihijatrijskim ustanovama** je potrebno uvjete uskladiti s međunarodnim i zakonskim standardima, u što smo se uvjerali u obilascima i postupajući po pritužbama. Poseban je problem neinformiranost pacijenata o tome nalaze li se na prisilnom smještaju ili su na njega dali pristanak. Naime, te su osobe u lošijem pravnom položaju od onih na prisilnom smještaju, jer nemaju jamstva koja služe za provjeru opravdanosti smještaja. Tijekom obilaska zabilježili smo i zabrinjavajuće ponižavajuće i/ili nečovječno postupanje poput stavljanja pelena sputanim pacijentima koji nisu inkontinentni. Nužno je osigurati

postupanje u skladu s međunarodnim i zakonskim standardima, na svim psihijatrijskim odjelima vođenje odgovarajuće evidencije o primjenama sredstava prisile, kao i provođenje sustavnih edukacija zdravstvenih radnika o pravima osoba s duševnim smetnjama i primjeni mjera prisile.

Među novim temama o kojima ove godine izvještavamo su i **branitelji ljudskih prava** što će, nadamo se, doprinijeti širenju uporabe ovog pojma koji je već zaživio u europskom i globalnom kontekstu, a uključuje novinare, zviždače, organizacije civilnog društva, ali i nacionalne institucije za ljudska prava. U skladu s UN-ovom Deklaracijom o braniteljima ljudskih prava, države imaju obavezu osigurati sigurno okruženje za neometan rad branitelja ljudskih prava. Prema istraživanju Agencije EU za temeljna prava (FRA), podaci o percepciji javnosti o mogućnosti nevladinih organizacija (NGO) da rade bez pritiska vlasti pokazuju da u RH 31% NGO-i nikada ili rijetko, a 33% ponekad rade bez pritiska vlasti, što RH stavlja na drugo mjesto u EU, odmah iza Mađarske.

Još uvijek nije usvojen Nacionalni plan stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnog društva, premda je posljednji strateški dokument istekao još 2016. godine, niti Nacionalni plan zaštite i promicanja ljudskih prava i suzbijanja diskriminacije.

Po prvi puta izvještavamo i o utjecaju **umjetne inteligencije** na ljudska prava i jednakost, koja je već sada u uporabi, a zasigurno će još značajnije to biti i u budućnosti. RH još nije donijela strateški dokument za razvoj umjetne inteligencije, čije je donošenje bilo planirano do kraja 2019.

Na kraju, ovaj Sažetak daje uvid u dio istaknutih poteškoća koje su detaljnije predstavljene u cjelovitom Izvješću pučke pravobraniteljice za 2021. godinu. S obzirom na njihovu važnost, cjelokupni popis preporuka dajemo u nastavku Sažetka.

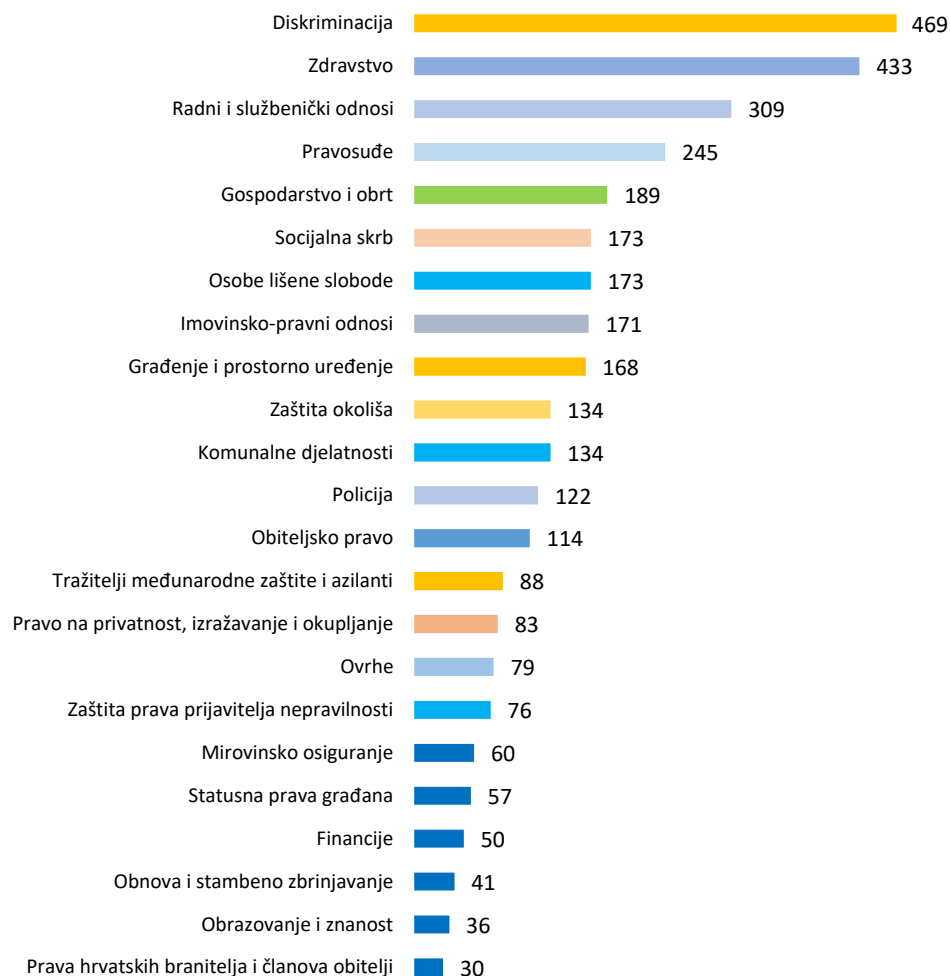
3. Podatci o postupanju za 2021. godinu

3.1. Statistički podatci o postupanju

U 2021. godini postupali smo u ukupno 5.769 predmeta, što je povećanje od 18% u odnosu na prethodnu godinu. Najveći broj predmeta u kojima smo postupali pokrenut je temeljem pritužbi građana ili na vlastitu inicijativu (4.502 ili 78%), dio predmeta (1.109 ili 19%) odnosi se na postupanje u vezi općih inicijativa poput sudjelovanja u javnim savjetovanjima, radnim skupinama i slično, dok je dio predmeta vezan uz uredsko poslovanje (158 ili 3%).

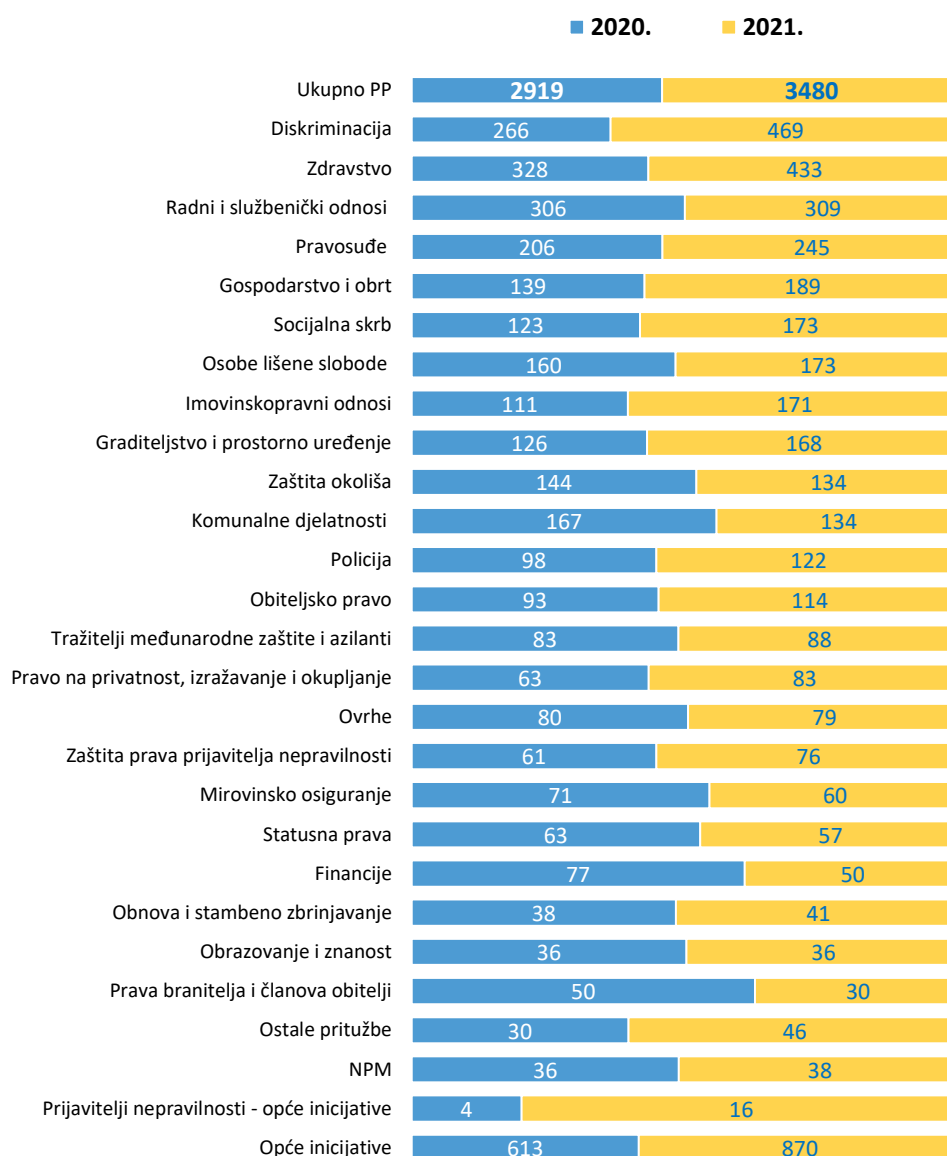
Od ukupnog broja predmeta u kojima smo postupali, u 2021. godini otvorena su 4.562, dok ih je 1.207 preneseno iz prošlih godina, budući da se radi o složenim postupcima čije se rješavanje ili praćenje izdanih mjera proteže kroz nekoliko godina. Od ukupnog broja novootvorenih predmeta, 3.480 ih je otvoreno temeljem pritužbi ili na vlastitu inicijativu, 924 su opće inicijative (886 te 38 NPM općih inicijativa), a 158 ih se odnosi na uredsko poslovanje.

PREDMETI OTVORENI PO PRAVNIM PODRUČJIMA U 2021. GODINI 3.480 novootvorenih predmeta



Najviše pritužbi u 2021. zaprimili smo u području diskriminacije (469), nakon toga u području zdravstva (433) te u vezi radnih i službeničkih odnosa (309), a slijede pritužbe vezane uz pravosuđe i ovrhe (245), gospodarstvo i obrt (189), socijalnu skrb (173), osobe lišene slobode (173), imovinsko-pravne odnose (171) te građenje i prostorno uređenje (168).

USPOREDBA NAJZASTUPLJENIJIH PREDMETA PO PRAVNIM PODRUČJIMA

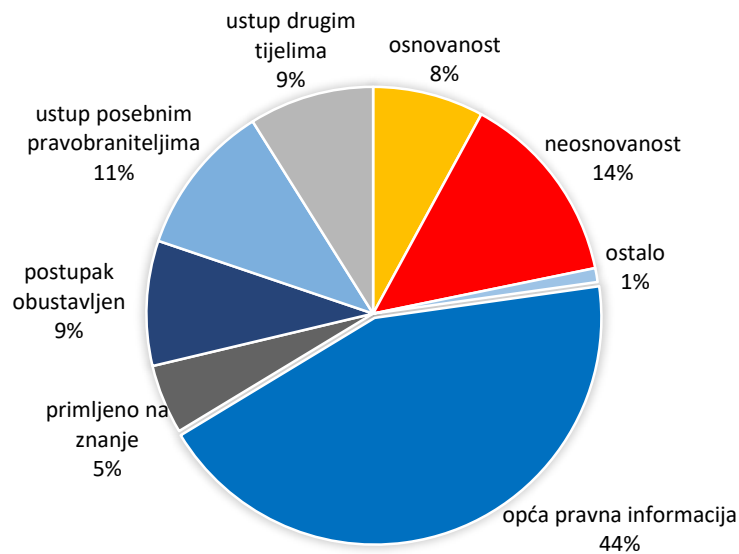


U odnosu na prethodnu godinu, najveće povećanje primjećuje se kod pritužbi na diskriminaciju. U usporedbi s 2020. godinom značajno je povećanje i kod pritužbi vezanih uz imovinsko-pravne odnose, socijalnu skrb, gospodarstvo i obrt, graditeljstvo i prostorno uređenje te zdravstvo.

Među novootvorenim predmetima, 254 ih se odnosilo na probleme koje su građani imali zbog epidemije koronavirusa. Najviše ovih pritužbi bilo je vezano uz moguću diskriminaciju (37%), potom u području zdravstva (30%) i zaštite od zaraznih bolesti (12,5%) te radnih i službeničkih odnosa (4%), kojih je znatno manje nego u 2020. godini, kada je najviše pritužbi vezanih uz epidemiju bilo upravo u području radnih i službeničkih odnosa.



OKONČANI PREDMETI U 2021.



Od 4.502 predmeta u kojima smo postupali po pritužbama građana ili na vlastitu inicijativu, rad je okončan u njih 2.929, dok je u 1.573 zbog njihove složenosti nastavljen i u 2022. godini. U 8% okončanih predmeta pritužbe su bile osnovane, odnosno utvrđena je povreda prava pritužitelja, dok je neosnovanih bilo 14%. U najvećem broju predmeta (44%) pritužiteljima su dane opće pravne informacije, odnosno stranke smo upoznali s raspoloživim pravnim sredstvima, 11% pritužbi je ustupljeno posebnim pravobraniteljicama, a dodatnih 9% drugim nadležnim tijelima. Također, u 9% predmeta postupak je obustavljen, primjerice zbog odustanka stranke ili traženja sudske zaštite, a 5% ih je okončano primanjem na znanje, primjerice u slučaju obavijesti o vođenju postupka pred drugim nadležnim tijelima.

Važno je i napomenuti kako je, uz 5.769 predmeta u kojima smo postupali, broj građana koji su se tijekom godine obraćali instituciji mnogo veći, budući da nas svakodnevno kontaktiraju telefonom. Ukoliko je razvidno da se ne radi o slučaju iz naše nadležnosti, odmah dobiju informaciju kako postupiti i komu se obratiti.

3.2. Statistički podatci o postupanju povodom diskriminacije

Tijekom 2021. postupali smo u 835 predmeta povodom diskriminacije od čega se 638 odnosi na predmete pokrenute temeljem pritužbi građana ili na vlastitu inicijativu, a 197 na opće inicijative. Od 638 predmeta, 469 ih je otvoreno u 2021. godini, a u 169 je postupanje zbog složenosti nastavljeno iz prethodnih godina. Od 197 općih inicijativa, 167 je otvoreno u 2021. godini, a 30 je preneseno iz prošlih godina.

Gledajući zastupljenost u ukupnom broju pritužbi, najviše je bilo upravo diskriminacijskih, koje čine 13% svih pritužbi koje smo zaprimili što je povezano s epidemijom koronavirusa, zbog koje su nam se građani mnogo češće obraćali, ponajprije zbog (ne)primjene raznih epidemioloških mjera.

Da je povećanje broja pritužbi povezano s pandemijskim okolnostima pokazuju i statistički podatci o osnovama diskriminacije. Naime, velik broj evidentiran je zbog diskriminacije temeljem zdravstvenog stanja (10%), što je 161% više nego godinu ranije. S pandemijskim je okolnostima povezan i veliki broj pritužbi u kojima nije navedena ni jedna diskriminacijska osnova (30%), s obzirom da su pritužitelji navodili da su epidemiološke mjere diskriminatorne, no nije bilo moguće utvrditi osnovu iz Zakona o suzbijanju diskriminacije (ZSD).

U pogledu osnova iz ZSD-a, kao i ranijih godina, najučestalije su pritužbe zbog diskriminacije temeljem rase/etničke pripadnosti/boje kože i nacionalnog podrijetla (15%).

OSNOVA DISKRIMINACIJE	BROJ PRITUŽBI	%
Rasa, etnička pripadnost ili boja kože/nacionalno podrijetlo	69	15
Zdravstveno stanje	47	10
Imovno stanje	25	5
Invaliditet	25	5
Političko ili drugo uvjerenje	21	4
Bračni ili obiteljski status	20	4
Dob	20	4
Spol	13	3
Društveni položaj	11	2
Obrazovanje	11	2
Vjera	11	2
Članstvo u sindikatu	4	1
Spolna orijentacija	3	1
Rodni identitet ili izražavanje	2	0
Višestruka diskriminacija	44	9
Nema osnove po ZSD-u	143	30
UKUPNO	469	100

PODRUČJE DISKRIMINACIJE	BROJ PRITUŽBI	%
Rad i zapošljavanje	129	28
Pristup dobrima i uslugama	80	17
Javno informiranje i mediji	40	9
Uprava	31	7
Obrazovanje	24	5
Zdravstvena zaštita	22	5
Socijalna skrb	20	4
Zdravstveno osiguranje	20	4
Stanovanje	11	2
Pravosuđe	9	2
Mirovinsko osiguranje	7	1
Znanost	5	1
Članstvo u sindikatu, OCD-ovima i političkim strankama	4	1
Kulturno i umjetničko stvaralaštvo	4	1
Sport	2	0
Pritužbe s višestrukim područjima	17	4
Diskriminacija općenito	44	9
UKUPNO	469	100

Gledajući po područjima, najveći broj, nešto više od četvrtine pritužbi, zaprimili smo u području rada i zapošljavanja, što je kontinuitet iz prethodnih godina. Potom slijede pritužbe na diskriminaciju prilikom pristupa dobrima i uslugama (17%), kojih je znatno više nego 2020. godine, a mahom su povezane s pandemijskim okolnostima. Značajniji broj pritužbi zaprimili smo i u vezi javnog informiranja i medija (9%) te u području uprave (7%), obrazovanja (5%) i zdravstvene zaštite (5%), dok su druga područja zastupljena u znatno manjem broju.

SPOL I VRSTA PRITUŽITELJA/ICE	BROJ PRITUŽBI
Žena	184
Muškarac	188
Transrodna osoba	0
Nepoznato	35
Grupa	37
Vlastita inicijativa	25
UKUPNO	469

VRSTA PRITUŽENE STRANE	BROJ PRITUŽBI
Tijelo državne uprave	144
Pravna osoba	81
Pravna osoba s javnim ovlastima	76
Fizička osoba	44
Tijelo JLP(R)S	27
Pravosudno tijelo	10
OCD	6
Drugo	81
UKUPNO	469

4. Suradnja i javno djelovanje u promicanju ljudskih prava i suzbijanju diskriminacije

Tijekom godine institucija je surađivala s Hrvatskim saborom, primarno kroz sudjelovanje u radu nadležnih odbora, s tijelima državne uprave i drugim državnim tijelima, posebice MPU, MRMSOSP i MPUGDI s kojima smo zajednički organizirali i javne događaje, kao i s MUP-om, JL(R)S, posebnim pravobraniteljicama, Savjetom pučke pravobraniteljice, vijećima i predstavnicima nacionalnih manjina, organizacijama civilnog društva i akademskom zajednicom. U ovom poglavlju donosimo i pregled međunarodne suradnje institucije s međunarodnim organizacijama te u okviru mreža srodnih nam institucija, kao i pregled rada međunarodnih mehanizama za zaštitu ljudskih prava u čijem smo radu sudjelovali tijekom godine.

S obzirom da je u ožujku 2021. godine Hrvatski sabor izabrao Tenu Šimonović Einwalter za novu pučku pravobraniteljicu, održani su nastupni sastanci s predsjednikom Hrvatskog sabora Gordanom Jandrokovićem, predsjednikom Odbora za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Hrvatskog sabora Miloradom Pupovcem, predsjednikom Vlade RH Andrejem Plenkovićem, potpredsjednikom Vlade za društvene djelatnosti i ljudska prava Borisom Miloševićem te predsjednikom RH Zoranom Milanovićem. Brojni sastanci održani su i s drugim dionicima u zaštiti ljudskih prava i vladavine prava u Republici Hrvatskoj.

Za ostvarivanje uloge opunomoćenice HS za zaštitu i promicanje ljudskih prava ključna je podrška institucije od strane HS. Pučka pravobraniteljica i njeni zamjenici sudjelovali su u radu saborskih odbora

na redovnim sjednicama, u raspravama o pojedinim temama te vezano za zakonske prijedloge koji su se nalazili u zakonodavnoj proceduri, kao i na tematskim sjednicama. Povećanju stupnja provedbe preporuka iz Izvješća za 2020. godinu zasigurno je pomogla i činjenica da je to Izvješće ažurno raspravljeno u Hrvatskom saboru, u godini u kojoj je i predano. Nadamo se da je to praksa s kojom će se nastaviti, kao i da će se razmotriti održavanje tematske sjednice Odbora za ljudska prava i prava nacionalnih manjina o provedbi preporuka iz ovog Izvješća, jer je ranija praksa pokazala da to doprinosi njihovom ispunjavanju.

Kvalitetna suradnja s nadležnim tijelima koja postupaju u predmetima u kojima radimo po pritužbama građana te koja predlažu propise jedan je od preduvjeta našeg uspješnog rada, jer su upravo ova tijela ključna za rješavanje problema građana na koje ukazujemo. Kvaliteta te suradnje odnosi se na pravovremenu, redovitu i dvosmjernu komunikaciju, odnosno uspostavljanje dijaloga. On bi se s jedne strane trebao ostvarivati u pogledu problema koje smo identificirali u postupanju te prijedloga rješenja, u vidu preporuka, kako u pojedinačnim predmetima, tako i onih generalnih danih u godišnjem izvješću. Kako bi ovaj mehanizam mogao ostvariti namjeravani učinak bilo bi važno da dobijemo odgovore nadležnih tijela u odnosu na jedne i druge preporuke. S druge strane, dijalog je važan i u pogledu prevencije na način da nadležna tijela daju supstantivno odgovore na mišljenja koja dajemo kroz javna savjetovanja, kako bismo pomogli u izradi propisa i javnih politika.

Naša uloga neovisne višemandatne institucije koja svoje argumente temelji na pritužbama u kojima nas građani upoznaju sa svojim svakodnevnim iskustvima, ali i na stručnim analizama, stavlja nas u jedinstvenu poziciju za doprinos stvaranju pozitivnih promjena kroz konstruktivan dijalog. Stoga smo u njega tijekom 2021. godine ulagali značajne napore.

Tijekom 2021. godine surađivali smo s brojnim TDU, pri čemu neke primjere suradnje ovdje posebno izdvajamo. Intenzivno smo surađivali s MPU, posebice po pitanju donošenja novog Zakona o zaštiti prijavitelja nepravilnosti, kao tijelo nadležno za vanjsko prijavljivanje, ali i institucija nadležna za praćenje provedbe Zakona, kao i povodom pripreme Strategije suzbijanja korupcije i Nacionalnog plana razvoja pravosudnog sustava od 2021. do 2027. godine. Zajednički smo (kao i s francuskim veleposlanstvom i DŠJU) organizirali stručni skup o izazovima zakonskog uređenja i prakse zaštite prijavitelja nepravilnosti.

Intenzivno smo surađivali i s MPUGDI zbog važnosti postizanja brže i učinkovitije obnove nakon potresa, a vezano za izmjene Zakona o obnovi. Isto tako i s MRMSOSP povodom donošenja novog Zakona o socijalnoj skrbi i njegovih učinaka na ljudska prava i jednakost najranjivijih. Zbog važnosti ova dva propisa za unapređenje ljudskih prava, ali i radi boljeg omogućavanja javne rasprave u kojoj bi se čuo glas različitih dionika, a fokus stavio na prava i potrebe građana, organizirali smo javne događaje na ove teme.

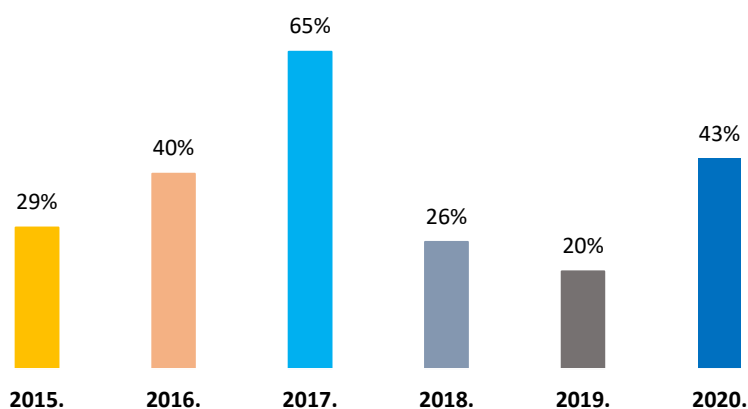
Istovremeno, iako i dalje nemamo neposredan uvid u podatke o postupanju prema iregularnim migrantima u informacijskom sustavu MUP-a, a o čemu više pišemo u poglavlju o tražiteljima međunarodne zaštite i iregularnim migrantima, došlo je do određenih pomaka kroz redovite sastanke. Iako izvan izvještajnog razdoblja, u ovom kontekstu ističemo dobru suradnju s MUP-om vezano za prihvata i osiguravanje prava raseljenih osoba iz Ukrajine.

Suradnju s tijelima u pogledu odgovaranja možemo ocijeniti dobrom, uz pojedine izuzetke. Kad je u pitanju postupanje u predmetima, poneka ministarstva poput MZ, MZO i MPUGDI, kao i neke jedinice lokalne samouprave, poput Siska, sporije odgovaraju, dok u pojedinim predmetima odgovori ponekad

izostanu. Kad je u pitanju priprema ovog Izvješća, sva ministarstva dostavila su nam tražena očitovanja, uz izuzetak MZO. MZ nam je nažalost podatke dostavilo prekasno da bismo ih uvrstili u Izvješće.

Po pitanju ispunjenosti preporuka iz Izvješća za 2020. godinu, detaljniji pregled, kao i do sada, donosimo u pojedinačnim poglavljima, a analizom nama dostupnih podataka utvrdili smo da su nadležna tijela postupala ili postupaju po 43% preporuka, što je značajno više u usporedbi s Izvješćem za 2019. godinu, kada su to činili po tek 20% preporuka. Nadležna tijela još razmatraju 9% preporuka, nije provedeno 42% preporuka, a za njih 9% nemamo informacije. Povećanju provedbe preporuka je zasigurno pomogla i činjenica da je Izvješće za 2020. godinu ažurno raspravljeno u Hrvatskom saboru, u godini u kojoj je i predano.

PROVEDBA PREPORUKA IZ IZVJEŠĆA



ULJPPNM, kao tijelo nadležno za izradu izvješća o provedbi preporuka pučke pravobraniteljice, nije isto izradilo još od Izvješća za 2013. godinu, pa bi ovaj mehanizam trebalo evaluirati. Istovremeno, iako također izvan izvještajnog razdoblja, kao važan pozitivni iskorak u zaštiti ljudskih prava od strane Vlade RH prepoznajemo osnivanje Savjeta za ljudska prava početkom 2022. godine, kao međuresornog savjetodavnog tijela Vlade RH, čije smo osnivanje i preporučili, a čime se stvorio prostor u kojem bi se redovito i kontinuirano moglo raditi na jačanju provedbe naših preporuka.

Tijekom 2021. godine iznova su imenovani koordinatori za suradnju s našom institucijom na dužnosničkoj i operativnoj razini te se nadamo da će ovaj mehanizam doprinijeti dijalogu i suradnji, kao i implementaciji preporuka.

I na kraju, kako bismo djelovali preventivno, a ne samo ukazujući u predmetima i godišnjem izvješću na nedostatke u normativnom okviru, sudjelovati smo u brojnim javnim savjetovanjima povodom zakonodavnih izmjena i javnih politika, u mišljenjima ukazujući na prijedloge mogućih poboljšanja prije nego pojedini propis bude donesen.

POPIS JAVNIH SAVJETOVANJA U KOJIMA SMO SUDJELOVALI

Nositelj	Propis
MF	- Nacrt prijedloga Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2020/1503 o europskim pružateljima usluga skupnog financiranja
MGOR	- Prijedlog plana gospodarenja otpadom Republike Hrvatske za razdoblje 2017.-2022. godine - Revizija za razdoblje 2022. godine - Izmjene i dopune Zakona o zaštiti zraka - Nacrt prijedloga zakona o zaštiti potrošača - Nacrt prijedloga Zakona o tržištu električne energije
MHB	- Zakon o civilnim stradalnicima iz Domovinskog rata
MPU	- Prijedlog Pravilnika o poslovima osiguranja u zatvorskom sustavu - Nacrt prijedloga Zakona o zaštiti prijavitelja nepravilnosti - Nacrt prijedloga Pravilnika o uvjetnom otpustu uz elektronički nadzor - Nacrt prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o stečaju potrošača - Prijedlog Pravilnika o stručnom nadzoru u zatvorskom sustavu - Prijedlog Pravilnika o tretmanu zatvorenika - Nacrt prijedloga Strategije sprječavanja korupcije za razdoblje od 2021. do 2030.
MPUGDI	- Prijedlog Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obnovi zgrada oštećenih potresom na području Grada Zagreba, Krapinsko-zagorske županije i Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije i Karlovačke županije s Konačnim prijedlogom Zakona
MRMSOSP	- Nacrt prijedloga Zakona o socijalnoj skrbi - Prijedlog Akcijskog plana borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti za razdoblje od 2021. do 2024 - Prijedlog Akcijskog plana razvoja socijalnih usluga za razdoblje od 2021. do 2024. - Prijedlog Nacionalnog plana borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti za razdoblje od 2021. do 2027. - Prijedlog Nacionalnog plana razvoja socijalnih usluga za razdoblje od 2021. do 2027.
MRRFEU	- Nacrt prijedloga Programa društvene i gospodarske revitalizacije potpomognutih područja Sisačko-moslavačke županije pogođenih potresom
MUP	- Pravilnik o obavljanju poslova privatne zaštite na javnim površinama - Prijedlog Pravilnika o boravku državljana trećih zemalja u Republici Hrvatskoj - Nacrt Strategije upravljanja rizicima od katastrofa do 2030. i Akcijski plan upravljanja rizicima od katastrofa za razdoblje 2021. do 2024. godine - Nacrt prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama zakona o sigurnosti prometa na cestama - Prijedlog Pravilnika o načinu postupanja policijskih službenika - Prijedlog Pravilnika o boravku u prihvatnom centru za strance i načinu izračuna troškova prisilnog udaljenja - Prijedlog Pravilnika o besplatnoj pravnoj pomoći u postupku povratka - Prijedlog Pravilnika o postupanju prema državljanima trećih zemalja
MZ	- Nacrt prijedloga Nacionalnog plana razvoja zdravstva za razdoblje od 2021. do 2027.
MZO	- Nacrt prijedloga Zakona o priznavanju i vrednovanju inozemnih obrazovnih kvalifikacija - Prijedlog Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o strukovnom obrazovanju
ULJPPNM	- Protokol o postupanju u slučaju zločina iz mržnje

5. Preporuke

Utjecaj potresa na ostvarivanje ljudskih prava

1. Ministarstvu prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine, da jasno postave i komuniciraju rokove i obuhvate obnove obiteljskih kuća i višestambenih zgrada na potresima pogođenim područjima
2. Hrvatskom crvenom križu, da uloži dodatne napore kako bi se kontinuirano sanirali bunari na potresom pogođenom području Sisačko-moslavačke županije
3. Vladi RH, da nastavi s mjerama vezanima uz otpis potraživanja za energente na području na kojem je proglašena katastrofa, uz razmatranje proširenja kriterija
4. Hrvatskom crvenom križu, da nastavi provoditi programe psihosocijalne podrške u organiziranim smještajima te, po procjeni, u domovima stradalnika
5. Jedinicama lokalne i područne samouprave, Središnjem državnom uredu za obnovu i stambeno zbrinjavanje i Ministarstvu prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine, da žurno zbrinu građane koji žive u kontejnerima u primjerenije objekte

Pravo na dobro upravljanje

6. Državnoj školi za javnu upravu, da uvede osnovni i napredni modul kod radionica o primjeni ZUP-a, s obzirom na njegovu sveobuhvatnost i složenost
7. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da izradi brošuru o ZUP-u namijenjenu građanima te ju učini dostupnom u elektroničkom obliku i u tiskanom obliku u svim tijelima državne uprave i JLP(R)S
8. Svim javnopravnim tijelima, da na web stranicama i u prostorijama u kojima primaju građane jasno navedu popis usluga koje pružaju i daju kratak opis procedura, a za ključne postupke koje vode da izrade letke s detaljnim uputama o koracima, rokovima, potrebnoj dokumentaciji i načinima korištenja pravnih lijekova
9. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da u suradnji sa Središnjim državnim uredom za razvoj digitalnog društva, radi na unaprjeđenju pružanja usluga građanima kroz intenzivniju digitalizaciju i elektroničku komunikaciju, kao i unaprjeđenju „tradicionalnog“ pružanja usluga
10. Tijelima državne uprave kao nositeljima izrade zakona, da redovito ažuriraju informacije o planiranim izmjenama zakona na svojim web stranicama
11. Tijelima državne uprave kao nositeljima izrade zakona, da izrađuju i objavljuju (neslužbene) pročišćene verzije zakona
12. Vladi i Saboru, da sukladno preporukama GRECO-a donesu etičke kodekse
13. Jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave, koje nemaju etičke kodekse, da ih donesu

Pravo na zdravlje

14. Ministarstvu zdravstva, da uspostavi neovisni Centar za istraživanje ishoda u zdravstvu
15. Ministarstvu zdravstva, da prijedlogom izmjena i dopuna Zakona o zdravstvenoj zaštiti propiše obvezu zdravstvenih ustanova da o smrti u određenom roku obavijeste članove obitelji umrloga
16. Ministarstvu zdravstva, da smanje liste čekanja
17. Ministarstvu zdravstva, da prijedlogom izmjena i dopuna propisa o obveznom zdravstvenom osiguranju i zdravstvenoj zaštiti propiše pravo beskućnika na besplatnu zdravstvenu zaštitu, neovisno o reguliranom prebivalištu

18. Ministarstvu zdravstva, da prijedlogom izmjena i dopuna propisa o zdravstvenoj zaštiti i obveznom zdravstvenom osiguranju unaprijedi funkcioniranje sustava na svim razinama zdravstvene skrbi, od prevencije, primarne, sekundarne do tercijarne razine
19. Ministarstvu zdravstva, da stručnu psihološku pomoć učini dostupnom u svim oblicima, a ne samo putem interneta, kao i da osigura široku dostupnost informacija o njoj

Pravo na rad

20. Ministarstvima, da javne ustanove unutar svoga resora upoznaju sa sadržajem Odluke Ustavnog suda U-III-4016/2015 iz 2019. te im daju naputak o obvezi postupanja po čl. 156. Zakona o općem upravnom postupku u natječajnim postupcima za zapošljavanje
21. Prosvjetnoj inspekciji, da provodi ciljne periodičke nadzore nad zakonitošću ugovora o radu na određeno vrijeme u obrazovnim ustanovama
22. Hrvatskom zavodu za zapošljavanje, da nastavi informirati poslodavce o:
 - obvezi osiguravanja sredstava za rad
 - zabrani diskriminativnih uvjeta u oglasima za zapošljavanje
23. Ministarstvu rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, da prije predlaganja novih zakonskih rješenja provede istraživanje o broju i strukturi radnika zaposlenih preko digitalnih platformi
24. Ministarstvu rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, da prijedlogom izmjena i dopuna Zakona o radu regulira status radnika platformskim radnicima

Prava starijih osoba

25. Ministarstvu rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, da sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi donese podzakonske akte radi kvalitetne transformacije obiteljskih domova
26. Ministarstvu rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, da prati i žurno reagira kod samoinicijativnog ograničavanja izlazaka i posjeta u domovima za starije i nemoćne
27. Pružateljima usluga smještaja za starije osobe, da korisnicima usluga smještaja omogućuje kontakte videopozivom
28. Ministarstvu rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, da regulira primjenu mjera ograničavanja kretanja kod pružatelja usluge smještaja koji nisu ustanove socijalne skrbi
29. Ministarstvu rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, da osigura sredstva za OCD-e i JLP(R)S za aktivnosti usmjerene na osnaživanje starijih i podršku u slučajevima obiteljskog nasilja
30. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da osnuje Radnu skupinu za praćenje pojavnosti nasilja nad starijima, uključujući i u domovima za starije i nemoćne
31. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da sudovima pred kojima se sklapaju ugovori o doživotnom i dosmrtnom uzdržavanju te javnim bilježnicima omogući pristup postojećim elektroničkim evidencijama, radi provjere poslovne sposobnosti stranaka te postojanja prepreka za sklapanje ovih ugovora iz čl. 170. ZSS-a
32. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da uspostavi normativni okvir za bolju regulaciju ugovora o doživotnom i dosmrtnom uzdržavanju, uključujući i za uspostavu registra ugovora
33. Ministarstvu rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, da prijedlogom izmjena i dopuna Zakona o nacionalnoj naknadi za starije osobe poveća iznos te omogući isplatu putem pošte
34. Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje, da intenzivnijom komunikacijom sa strankama dodatno skрати vrijeme postupanja, posebice u odnosu na predmete s inozemnim elementom

Diskriminacija temeljem dobi

35. Ministarstvu zdravlja, da izmjeni diskriminatornu odredbu članka 50. Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju
36. Ministarstvu rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, da u Zakonu o socijalnoj skrbi predvidi institut njegovatelja za članove obitelji koji brinu o starim, nemoćnim i oboljelim članovima

Pravo na obrazovanje i diskriminacija temeljem obrazovanja

37. Ministarstvu zdravstva, da prijedlogom izmjena i dopuna Zakona o djelatnostima u zdravstvu prepozna razinu obrazovanja magistar medicinsko-laboratorijske dijagnostike
38. Ministarstvu znanosti i obrazovanja, da Pravilnik o uvjetima i načinu ostvarivanja prava na pokriće troškova prehrane studenata uskladi sa Zakonom o strancima
39. Ministarstvu znanosti i obrazovanja, da u suradnji s visokim učilištima, doradom podzakonskih akata uredi mogućnost nastavka prekinutog studija te promjena studijskog programa u cilju poticanja završavanja visokog obrazovanja ranjivih i podzastupljenih skupina studenata

Socijalna skrb: Siromaštvo i ljudska prava

40. Ministarstvu rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, da napravi analizu pada broja korisnika zajamčene minimalne naknade
41. Centrima za socijalnu skrb, da jednokratnim naknadama obuhvate veći broj korisnika, posebice kojima su zbog epidemiološke situacije, primjerice bolesti, povećane potrebe, kao i da se ubrzaju postupci odobravanja i isplate
42. Ministarstvu rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, da rješava drugostupanjske predmete u zakonskim rokovima
43. Jedinicama lokalne i područne samouprave i Ministarstvu rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, da socijalnim samoposlugama osiguraju održivo financiranje
44. Županijama, da u skladu sa zakonskom obavezom i svojim financijskim mogućnostima pomognu velikim gradovima i gradovima u sjedištu županije koji nemaju financijska sredstva da otvore pučke kuhinje
45. Ministarstvu rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, da mapira razloge koji su doveli do beskućništva, utvrdi stvaran broj beskućnika i izazove s kojima se susreću
46. Pružateljima usluga za beskućnike, JLS-ima i CZSS-ima, da beskućnike:
 - na privremenom smještaju preko godinu dana socijalno uključe u lokalnu zajednicu
 - kronično bolesne i nemoćne adekvatno smjeste kod odgovarajućeg pružatelja socijalnih usluga
 - mladima osiguraju organizirano stanovanje
47. Županijama, da velikim gradovima i gradovima sjedištima županije koji nisu u mogućnosti financirati prihvatilišta/prenoćišta, sukladno zakonskim obvezama i financijskim mogućnostima pomognu u tome
48. Ministarstvu rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, da osigura dugoročnije financiranje projekata i aktivnosti za beskućnike, poput dnevnog boravka
49. Ministarstvu rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, da osiguraju prijavu prebivališta beskućnika na adrese centara za socijalnu skrb
50. Ministarstvu rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, da od JLP(R)S prikupi dostupne podatke o prosječnoj mjesečnoj cijeni najma na njihovom području te ovisno o njima odobrava naknadu za troškove stanovanja u maksimalnom iznosu

51. Ministarstvu rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, da pri budućim izmjenama i dopunama Zakona o socijalnoj skrbi propiše veći iznos naknade za troškove stanovanja i proširi obuhvat korisnika
52. Nadzornom odboru HRT-a, da u idućoj Odluci o utvrđivanju visine mjesečne pristojbe predvidi oslobođenje od pola iznosa za umirovljenike ispod prihodovnog cenzusa, neovisno o izvoru iz kojeg im se mirovina isplaćuje i datumu prijave u evidenciju obveznika

Pravo na adekvatno stanovanje

53. Ministarstvu prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine, da pripremi Stambenu strategiju i u njenu izradu uključi širok krug tijela koja se bave pitanjem stanovanja i prava pojedinih skupina, kao i drugih dionika
54. Ministarstvu prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine, da u zakonodavnu proceduru žurno uputi novelu Zakona o najmu, vodeći se praksom Europskog suda za ljudska prava te Ustavnog suda Republike Hrvatske
55. Ministarstvu prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine, da žurno izradi Program zbrinjavanja stanovnika zgrada i uklanjanja ostataka porušenih obiteljskih kuća i drugih stambenih zgrada koje su uništene ili oštećene zbog klizanja tla na području RH
56. Državnom inspektoratu Republike Hrvatske, da u slučajevima nekontroliranog kretanja stoke provodi inspekcijske nadzore
57. Vladi RH i nadležnim ministarstvima, da usvoje definiciju energetske siromaštva, izrade međusektorsku analizu postojećih mjera te uspostave sustav njegova praćenja
58. Vladi RH, da izradi vodič za građane o pravima vezanima uz suzbijanje energetske siromaštva
59. Vladi RH, da proširi krug korisnika na naknadu za ugroženog kupca energenata te njome obuhvati i troškove plina, toplinske energije i ogrjeva
60. Središnjem državnom uredu za obnovu i stambeno zbrinjavanje, da Pravilnik o darovanju građevnog materijala uskladi sa člankom 3. stavkom 1. Zakona o općem upravnom postupku
61. Vladi RH, da osigura dodatna sredstva i stambene jedinice za korisnike koji se zbrinjavaju kroz liste prvenstva
62. Prvostupanjskim tijelima, da ubrzaju dinamiku rješavanja prijave za stambeno zbrinjavanje
63. Središnjem državnom uredu za obnovu i stambeno zbrinjavanje, da provodi otpis potraživanja najma stambenih jedinica u vlasništvu RH, bez uvjetovanja retroaktivnog podmirenja najamnine za razdoblje od 1. listopada 2014. do sklapanja ugovora o najmu stana
64. Središnjem državnom uredu za obnovu i stambeno zbrinjavanje, da izmjenama i dopunama Pravilnika o darovanju građevnog materijala produlji rokove za ugradnju darovanog građevnog materijala

Graditeljstvo

65. Građevinskoj inspekciji, da u rokovima i na način propisan zakonom obavještava građane o postupanju po njihovim prijavama nezakonite gradnje kojima iniciraju pokretanje postupaka po službenoj dužnosti
66. Građevinskoj inspekciji, da poveća broj kontrolnih nadzora nad provođenjem izrečenih mjera, osobito u zaštićenim područjima

Imovinskopравни odnosi

67. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da donese Uredbu o posebnoj vrsti naknade za pokretnine sa svojstvom kulturnog dobra koje su sastavni dio muzeja, galerija i drugih ustanova

68. Ministarstvu poljoprivrede, da poveća broj upravnih nadzora nad provođenjem Zakona o poljoprivrednom zemljištu i provedbenih propisa, a osobito nadzor nad postupcima dodjele i korištenja zemljišta u vlasništvu RH

Prava potrošača

69. Ministarstvu gospodarstva i održivog razvoja, da različitim sredstvima komunikacije nastave informirati potrošače o njihovim pravima i načinima zaštite

Prava hrvatskih branitelja i civilnih žrtava rata

70. Ministarstvu hrvatskih branitelja, da ubrza osnivanje veteranskih centara na cijelom području RH
71. Ministarstvu hrvatskih branitelja, da provede javnu kampanju s ciljem informiranja civilnih stradalnika rata o mogućnostima ostvarivanja njihovih prava
72. Upravnim tijelima u županijama, da na mrežnim stranicama učine dostupnim obrasce za pokretanje postupka za priznavanje statusa civilnog invalida iz Domovinskog rata

Prava nacionalnih manjina

73. Uredu za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, da redovito izrađuje i objavljuje izvješća o provođenju Operativnih programa za nacionalne manjine za razdoblje 2021. – 2024.
74. Ministarstvu mora, prometa i infrastrukture, Ministarstvu pravosuđa i uprave i Hrvatskim cestama, da donesu i provedu akcijski plan postavljanja dvojezičnih prometnih znakova s nazivima naseljenih mjesta u svim jedinicama koje su statutima predvidjele ostvarivanje ovog prava
75. Vladi RH i Uredu za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, da provedu kampanju usmjerenu prema široj javnosti o vrijednosti manjinskih jezika i pisama te njihovoj uporabi u javnoj sferi
76. Ministarstvu znanosti i obrazovanja i osnivačima školskih ustanova, da osiguraju potrebne materijale i metodičko-didaktička sredstva za manjinsku nastavu
77. Vukovarsko-srijemskoj županiji, da sukladno Zakonu o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi prenese osnivačka prava nad osnovnim školama u Borovu, Negoslavcima i Markušici na istoimene općine
78. Ministarstvu znanosti i obrazovanja, da prijedlogom izmjena i dopuna Zakona o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi omogući provedbu obveze imenovanja razmjernog broja pripadnika manjina u odborima škola u kojima se nastava odvija (i) na manjinskom jeziku i pismu
79. Hrvatskoj radioteleviziji, da održava redovne konzultativne sastanke s predstavnicima Savjeta za nacionalne manjine
80. Vladi RH, da se u pregovorima o sljedećem ugovoru s HRT-om zauzme za osnivanje redakcije za nacionalne manjine kao i da se precizno definiraju obveze HRT-a u proizvodnji i emitiranju emisija na manjinskim jezicima
81. Vladi RH, da u Nacionalni plan zaštite i promicanja ljudskih prava i suzbijanja diskriminacije uključi cilj promicanja međuetničkog dijaloga i uključivog društva


Diskriminacija temeljem rasnog ili etničkog podrijetla

82. Tijelima državne uprave, da unutar svojih nadležnosti planiraju dodatne aktivnosti koje će doprinijeti ostvarenju ciljeva iz Nacionalnog plana za uključivanje Roma te da ih uključe u naredni akcijski plan
83. Vladi RH, da što skorije donese Akcijski plan za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita
84. Hrvatskom zavodu za javno zdravstvo, da provodi daljnja istraživanja o zdravlju Roma

85. Vladi RH, da osnuje lokalne multisektorske timove koji bi izravno i koordinirano djelovali u romskim zajednicama, s ciljem suzbijanja diskriminacije i učinkovitije integracije Roma
86. Ministarstvu znanosti i obrazovanja, da izradi analizu problematike segregacije romskih učenika i temeljem nje izradi Akcijski plan desegregacije romske djece u osnovnim školama
87. Ministarstvu zdravstva, da kroz izravan rad u romskim zajednicama i informirajući ih o mogućnosti cijepljenja unaprijedi zdravstvenu zaštitu Roma
88. Uredu za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, da u suradnji s partnerima poboljša učinkovitost i iskoristivost sredstava namijenjenih unaprjeđenju životnih uvjeta pripadnika romske nacionalne manjine
89. Središnjem državnom uredu za obnovu i stambeno zbrinjavanje, da vodi zasebne podatke o terenskim provjerama korištenja stambenih jedinica bivših nositelja stanarskog prava
90. Ministarstvu rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, da u analizu učinka naknade za starije uključi i aspekt mogućeg ograničavajućeg učinka propisane duljine prebivališta na povratničku populaciju
91. Gradovima, da u odluke o socijalnoj skrbi i o najmu gradskih stanova kao kategoriju korisnika uključe i osobe pod međunarodnom zaštitom
92. Ministarstvu znanosti i obrazovanja, da unaprijedi pravilnik o subvencioniranom smještaju studenata pod međunarodnom zaštitom
93. Ministarstvu znanosti i obrazovanja, da u vezi troškova priznavanja inozemnih kvalifikacija osoba pod međunarodnom zaštitom uskladi pripadajući Pravilnik sa Zakonom o međunarodnoj i privremenoj zaštiti
94. Ministarstvu zdravstva, da izmijeni postojeće ili donese nove podzakonske propise kako bi se osobe pod međunarodnom zaštitom upisale u Centralni zdravstveni informacijski sustav

Pravosuđe

95. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da u suradnji sa sudovima i pravosudnim tijelima uvede komunikacijske alate kojima će se unaprijediti komunikacija sudova i državnog odvjetništva s javnošću
96. Pravosudnoj akademiji, da u suradnji s predstavnicima medija, osmisli i provodi edukacije urednika i novinara o praćenju i izvještavanju o radu pravosuđa
97. Ministarstvu pravosuđa i uprave te Ministarstvu financija, da prijedlogom izmjena i dopuna propisa u potpunosti otklone mogućnost provedbe ovrhe na primanjima i naknadama u dijelu u kojem su zakonom izuzeti od ovrhe
98. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da razmotri način izuzimanja od ovrhe potpora iz fondova solidarnosti namijenjene zdravstvenim potrebama
99. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da izradi sveobuhvatnu analizu ovršnog sustava i na temelju nje započne postupak izrade prijedloga novog Ovršnog zakona
100. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da o žalbama na rješenja o besplatnoj pravnoj pomoći odlučuje u propisanom roku
101. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da putem medija i raznih promotivnih materijala te na druge prikladne načine informira građane o mogućnostima ostvarivanja besplatne pravne pomoći
102. Vladi RH, da osigura dodatna sredstva za pružatelje besplatne pravne pomoći na potresom pogođenim područjima
103. Hrvatskoj odvjetničkoj komori, da ažurira liste odvjetnika za pružanje sekundarne besplatne pravne pomoći na otocima i ostalim izoliranim područjima
104. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da imenuje članove Povjerenstva za besplatnu pravnu pomoć

- 
105. Pravosudnoj akademiji, da u okviru cjeloživotnog stručnog usavršavanja provodi edukacije pravosudnih dužnosnika o nacionalnom i europskom antidiskriminacijskom pravu
 106. Hrvatskoj odvjetničkoj komori, da provodi edukacije svojih članova o nacionalnom i europskom antidiskriminacijskom pravu
 107. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da prikuplja statističke podatke o upravnim sporovima vezanim uz diskriminaciju, diskriminacijskim osnovama, načinu okončanja sporova te njihovom trajanju
 108. Ministarstvu unutarnjih poslova, da provodi edukacije o prepoznavanju zločina iz mržnje za policijske službenike
 109. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da na sudovima gdje se poslovi podrške žrtvama i svjedocima obavljaju u okviru zajedničkih službi za potrebe više pravosudnih tijela, odobri zapošljavanje dodatnih službenika, a tamo gdje ih nema da proširi sustav podrške žrtvama i svjedocima
 110. Pravosudnoj akademiji, da u redovni program obrazovanja za pravosudne dužnosnike uvrsti održavanje radionica posvećenih individualnoj procjeni žrtava

Sloboda izražavanja

111. Državnom odvjetništvu Republike Hrvatske, Ministarstvu unutarnjih poslova i Ravnateljstvu policije, da ujednačeno postupaju u vezi javne upotrebe pozdrava „Za dom spremni“
112. Ministarstvu kulture i medija, da osmisli i provede sveobuhvatnu medijsku kampanju o odgovornosti građana za objavljeni sadržaj na društvenim mrežama i elektroničkim portalima

Branitelji ljudskih prava

113. Vladi RH, da Nacionalni plan zaštite i promicanja ljudskih prava i suzbijanja diskriminacije sadrži cilj važnost izgradnje poticajnog okruženja za rad OCD-a koji se bave zaštitom i promicanjem ljudskih prava
114. Vladi RH, da žurno donese Nacionalni plan stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnog društva
115. Vladi RH, da osigura dugoročno institucionalno i programsko financiranje OCD-a za zaštitu i promicanje ljudskih prava i suzbijanje diskriminacije
116. Vladi RH, da dosljedno implementira standarde za rad neovisnih institucija za ljudska prava i suzbijanje diskriminacije, sukladno relevantnim međunarodnim instrumentima

Pravo na zdrav život i zdrav okoliš

117. Vladi RH, da kroz zakone i druge propise dodatno razradi ustavno pravo na zdrav život i zdrav okoliš, uzimajući u obzir međunarodno prepoznavanje prava na čist, zdrav i održiv okoliš
118. Ministarstvu gospodarstva i održivog razvoja, da donese Pravilnik o mjerenju i načinu praćenja rasvjetljenosti okoliša iz Zakona o zaštiti od svjetlosnog onečišćenja
119. Ministarstvu gospodarstva i održivog razvoja, da unaprijedi sustavni nadzor i osigura stručne kapacitete javnih ustanova za učinkoviti nadzor nad speleološkim objektima
120. Pravosudnoj akademiji, da provodi edukacije sudaca iz okolišnog prava

Zaštita prijavitelja nepravilnosti

121. Pravosudnoj akademiji, da provodi edukacije sudaca o primjeni novog Zakona o zaštiti prijavitelja nepravilnosti
122. Hrvatskoj odvjetničkoj komori, da provodi edukacije odvjetnika o primjeni novog Zakona o zaštiti prijavitelja nepravilnosti


123. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da provodi edukacije povjerljivih osoba i njihovih zamjenika o primjeni novog Zakona o zaštiti prijavitelja nepravilnosti
124. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da provede kampanju usmjerenu prema široj javnosti o važnosti prijavljivanja nepravilnosti i modalitetima zaštite prijavitelja

Policijski sustav

125. Ministarstvu unutarnjih poslova i Ravnateljstvu policije, da se kod uhićenja zbog sumnje u počinjenje kaznenog djela strogo poštuje obveza obavještavanja državnog odvjetnika bez odgode
126. Ministarstvu unutarnjih poslova i Ravnateljstvu policije, da se, u skladu sa Zakonom o policijskim poslovima i ovlastima, prema ranjivim skupinama postupa s posebnim obzirom te da se primjenjuju policijske ovlasti kojima se u najmanjoj mogućoj mjeri zadire u ljudska prava
127. Ministarstvu unutarnjih poslova i Ravnateljstvu policije, da se policijske ovlasti primjenjuju na način da se u najmanjoj mjeri zadire u slobode i prava čovjeka, a postiže svrha obavljanja policijskog posla, osobito kada dolazi do lišenja slobode
128. Ministarstvu unutarnjih poslova, da u postupcima reguliranja statusa osobama koje su rođene ili žive u RH desetljećima ili imaju s njom drugu čvrstu vezu, a nemaju državljanstvo niti jedne države, postupa uvažavajući odluke Ustavnog suda
129. Ministarstvu unutarnjih poslova, da prijedlogom izmjena i dopuna Zakona o strancima jasno propiše status osoba bez državljanstva, da ih se uključi u kategoriju stranaca koji imaju pravo na besplatnu pravnu pomoć te da status mogu regulirati na olakšani način
130. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da prijedlogom izmjena i dopuna Zakona o besplatnoj pravnoj pomoći omogući korištenje besplatne pravne pomoći osobama bez državljanstva bez izuzetka
131. Ministarstvu unutarnjih poslova, da izradi prijedlog izmjena Zakona o hrvatskom državljanstvu kojim bi se omogućilo stjecanje hrvatskog državljanstva podrijetlom pod uvjetima iz čl. 5. st. 2. Zakona osobama rođenima u inozemstvu prije 8. listopada 1991. čiji je jedan roditelj u trenutku njihova rođenja bio hrvatski državljanin
132. Ministarstvu unutarnjih poslova, da izradi prijedlog izmjena Zakona o hrvatskom državljanstvu kojim bi se olakšao primitak u hrvatsko državljanstvo osoba kojima je jedan roditelj pripadnik hrvatskog naroda
133. Ministarstvu unutarnjih poslova, da izradi prijedlog izmjena Zakona o strancima kojim bi se omogućilo zadržavanje odobrenog privremenog i stjecanje stalnog boravka, posljedično i državljanstva, strancima koji su supruzi i/ili roditelji hrvatskih državljana i žive u RH, a koji zbog opravdanih obveza ne potpadaju pod vremenske iznimke izbjivanja iz RH propisane Zakonom
134. Ministarstvu unutarnjih poslova i Ravnateljstvu policije, da osiguraju uvjete za smještaj osoba lišenih slobode, sukladno međunarodnim i domaćim standardima, u upravama i postajama u kojima to još nije osigurano
135. Ministarstvu unutarnjih poslova i Ravnateljstvu policije, da opreme vozila koja se koriste za prijevoz osoba lišenih slobode odgovarajućom sigurnosnom opremom
136. Ministarstvu unutarnjih poslova i Ravnateljstvu policije, da uspostave video nadzor u svim prostorijama u kojima se nalaze i kreću OLS te sustav dojave (zvono za poziv), koji treba biti dostupan pritvorskim nadzornicima u operativno-komunikacijskim centrima

Tražitelji međunarodne zaštite i iregularni migranti

137. Ministarstvu unutarnjih poslova, da prevede pojam 'push-back' odnosno osmisliti njegovu adekvatnu hrvatsku inačicu
138. Ministarstvu unutarnjih poslova, da prema iregularnim migrantima zatečenim na području RH provede postupke predviđene pravom EU i međunarodnim pravom

- 
139. Ministarstvu unutarnjih poslova, da predstavnicima NPM-a omogući pristup svim podacima o postupanjima prema iregularnim migrantima, uključujući podatke koji se nalaze u informacijskom sustavu

Zatvorski sustav

140. Ministarstvu zdravstva i Ministarstvu pravosuđa i uprave, da u suradnji s HZZO-om prilagode proceduru propisivanja i izdavanja lijekova na recept osobama lišenima slobode u zatvorskom sustavu
141. Ministarstvu zdravstva i Ministarstvu pravosuđa i uprave, da osiguraju preduvjete za djelovanje Zatvorske bolnice u Zagrebu kao zdravstvene ustanove
142. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da žurno usklade cijene telefoniranja osoba lišenih slobode u kaznenim tijelima s onima na tržištu telefonije
143. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da povećaju kapacitete za ostvarivanje kontakta video pozivom osoba lišenih slobode u kaznenim tijelima
144. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da uvjete smještaja u kaznenim tijelima prilagodi zakonskim i međunarodnim standardima
145. Ministarstvu pravosuđa i uprave, da izradi uputu o uvjetima i načinima primjene posebnih mjera održavanja reda i sigurnosti u odgojnim zavodima

Osobe s duševnim smetnjama kojima je ograničena sloboda kretanja

146. Ministarstvu zdravstva, da uvjete smještaja u psihijatrijskim ustanovama uskladi s međunarodnim i zakonskim standardima
147. Ministarstvu zdravstva, da sustavno provodi edukacije zdravstvenih radnika o pravima osoba s duševnim smetnjama i primjeni mjera prisile
148. Ministarstvu zdravstva, da osiguraju da se na svim psihijatrijskim odjelima vode odgovarajuće evidencije o primjeni sredstava prisile
149. Ministarstvu zdravstva, da sustavno riješi prisilni smještaj maloljetnih neubrojivih osoba u skladu s njihovim potrebama i sigurnosnim zahtjevima

Statistički podatci o postupanju

150. Uredu za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, da kontinuirano informira građane o zabrani diskriminacije i mehanizmima zaštite
151. Uredu za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, da nastavi s edukacijama stručne javnosti o pojavama diskriminacije u skladu sa specifičnim interesima i potrebama pojedinih ciljanih grupa
152. Uredu za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, da osigura sredstva za organizacije civilnog društva za provedbu promotivnih aktivnosti podizanja svijesti o suzbijanju diskriminacije te edukacijskih aktivnosti
153. Vladi RH, da usvoji Nacionalni plan zaštite i promicanja ljudskih prava i suzbijanja diskriminacije od 2021. do 2027. te prateće akcijske planove

Međunarodna suradnja i međunarodni mehanizmi zaštite ljudskih prava

154. Vladi RH, da ratificira Fakultativni protokol uz Međunarodni pakt o gospodarskim, socijalnim i kulturnim pravima
155. Vladi RH, da ratificira Europsku socijalnu povelju (Revidiranu)

Ljudski potencijali, uvjeti za rad i proračun ureda

156. Vladi RH i Ministarstvu prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine, da hitno, do završetka obnove i povratka u zgradu na Trgu hrvatskih velikana, instituciji pučke pravobraniteljice osiguraju adekvatni zamjenski prostor za rad u punom kapacitetu, vodeći računa o broju zaposlenih te drugim potrebama koje proizlaze iz zakonom propisanog djelokruga

6. Zaključak

Ustav RH pučku pravobraniteljicu definira kao opunomoćenicu Hrvatskog sabora za promicanje i zaštitu ljudskih prava i sloboda, a zakoni donošeni kroz godine instituciji daju različite mandate.

Ovo Izvješće prikaz je postupanja kroz svih **pet mandata institucije**. Prvi je ombudsmanski, u kojem se štiti građane od nezakonitog postupanja tijela javne vlasti odnosno štiti pravo na dobro upravljanje i vladavina prava. Drugi je onaj nacionalne institucije za ljudska prava čija je uloga zaštita i promicanje ljudskih prava, osobito međunarodnih standarda. Treći je onaj središnjeg tijela za suzbijanje diskriminacije, odnosno tijela za jednakost, koji instituciji daje ovlasti u postupanju i prema privatnom sektoru i fizičkim osobama. Četvrti je onaj Nacionalnog preventivnog mehanizma za sprečavanje mučenja i drugih okrutnih, neljudskih ili ponižavajućih postupaka ili kažnjavanja. Posljednji mandat koji nam je povjeren onaj je tijela za zaštitu prijavitelja nepravilnosti.

U Izvješću se iznosi **analiza i ocjena stanja zaštite prava i sloboda** u Republici Hrvatskoj te analiza i ocjena stanja vezano za određene pojavne oblike povreda prava pojedinaca ili pojedinih društvenih skupina.

U njemu se također **upućuju preporuke za otklanjanje sustavnih nedostataka i nepravilnosti** koje dovode do povreda ustavnih i zakonskih prava građana.

Napokon, u Izvješću se daje i ocjena o mjeri u kojoj su, prema informacijama kojima raspoložemo, provedene preporuke iz prošlogodišnjeg Izvješća.

Pri tome je ispunjenost preporuka veća kada se o Izvješću raspravlja u godini u kojoj je predano, a što se nadamo da će biti slučaj, jer se time povećava mogućnost postizanja značajnijih pomaka u razini zaštite prava građana.

S obzirom da se ovo Izvješće predaje u trenutku višestrukih i značajnih kriza – posljedica potresa, još uvijek aktualne epidemije, razornog rata u Europi, ali i klimatskih promjena – posebno se ističe značaj ovih preporuka u jačanju otpornosti i snage Republike Hrvatske za daljnje nošenje s ovim, ali i svim budućim krizama s kojima ćemo se suočiti.

Izvješće pučke pravobraniteljice za 2021. predaje se u nadi da će djelovanjem **Hrvatskog sabora** kojem se Izvješće podnosi te **nadležnih tijela** kojima su preporuke sadržane u njemu upućene, preporuke biti u značajnoj mjeri implementirane, uz uvjerenje da to može dovesti do osjetne razlike u kvaliteti i učinkovitosti rada institucija koje odlučuju o pravima građana, osjećaju pravедnosti i postizanju veće razine prava svih građana kao i smanjivanje postojećih nejednakosti.