

Kosana Beker,
MA in Gender and Peace Building

UDK 351.941 (714)
Pregledni naučni rad

ZAŠTITNIK GRAĐANA (OMBUDSMAN) KVEBEKA

Poštovanje prava građana i jednak tretman pojedinaca pred zakonom su postala aktuelna i značajna pitanja nastankom modernih država. Mnogobrojni mehanizmi zaštite su vremenom razvijeni, jedan od njih je svakako i institut obudsmana – ustanovljen u Švedskoj 1809, pre svega, u cilju zaštite individualnih prava u slučaju njihove povrede od strane birokratije. Koncept obudsmana se prošrio svetom u drugoj polovini 20. veka. Ovaj članak predstavlja omudsmna Kvebeka, kao nezavisnog, neutralnog i nepristrasnog arbitra između vlade i građana, koji je odgovoran za zaštitu prava građana putem posredovanja sa službama i agencijama vlade Kvebeka, uključujući i one iz zdravstvenih i društvenih sistema, u cilju ispravljanja svih situacija koje štete građaninu pojedincu ili grupi. Kada je potrebno, omudsman upućuje preopruke organu uprave, agenciji, ili ustanovi iz sistema zdravstvene i socijalne zaštite da isprave greške, propuste, zloupotrebe ili nepravično postupanje. Ova institucija postiže izvanredne rezultate - naime, više od 20 000 slučajeva je bilo rešeno u 2008. Ombudsman Kvebeka se stara o tome da se omogući ostvarivanje prava svim građanima, posebno prava na kvalitetnu uslugu u razumnom roku, prava da se bude adekvatno informisan, kao i prava pojedinca da se prema njemu uvek postupa sa poštovanjem uvažavajući dostojanstvo njegove ličnosti. Dakle, institut obudsmana doprinosi jačanju demokratije i vladavine prava i promoviše unapređenje usluga za sve građane. Ovaj članak pruža pregled organizacije, vrednosti i principa, ovlašćenja, načina postupanja po predstavkama, kao i vidova međunaordne saradnje u koju je uključen ombudsman. Na kraju su prikazani osnovni ciljevi strtegijskog plana za period 2009-2012.

Ključne reči: ljudska prava; ombudsman, Kvebek

KRATAK ISTORIJAT INSTITUCIJE OMBUDSMANA¹

Poštovanje prava građana i građanki i jednak tretman pred zakonom su teme sa kojima se susrećemo od nastanka modernih država. Mnogi mehanizmi zaštite su se razvili tokom godina, a jedan od njih je i ombudsman, koji od druge polovine XX veka u sistemima u kojima postoji, predstavlja značajnu garanciju zaštiti prava građana i građanki.² Ombudsman - reč koja se odomaćila u mnogim svetskim jezicima, potiče iz staronordijskog jezika, a u današnjem značenju je počela da se upotrebljava od 1809. godine kada je Parlament Švedske imenovao prvog ombudsmana da zaštiti individualna prava građana od (grešaka) rastuće birokratije. Švedski primer je mnogim zemljama poslužio kao model po kojem su osnivane kancelarije ombudsmana u Skandinaviji, Novom Zelandu, Velikoj Britaniji, pojedinim državama SAD i Australije, kao i u kanadskim pokrajinama.³

Istorijski, ombudsman je 'predstavnik naroda'⁴ koji treba da kontroliše rad organa izvršne vlasti, a samim tim i da štiti građane i građanke u slučajevima kršenja prava od strane izvršne vlasti. U engleskom i mnogim drugim jezicima se izraz *ombudsman* upotrebljava u izvornom obliku, dok se u nekim sistemima koriste izrazi „zaštitnik građana“⁵ ili „državni medijator“.⁶

Uobičajeno je da zakonodavna vlast imenuje/bira ombudsmana, ali nakon toga ne može da utiče na njegov/njen rad. Ombudsman bi trebalo da je samostalan i nezavisan organ koji arbitrira između izvršne vlasti i pojedinaca/ki. Kako se koncept institucije ombudsmana širio svetom, tako se i menjao, odnosno, prilagođavao potrebama

¹ U ovom radu će se koristiti termini *ombudsman* i *zaštitnik* u muškom rodu, iako se upotrebljeni termini odnose na osobe oba roda (odnosno, nezavisno od roda), ali su zbog jednostavnijeg pisanja upotrebljeni termini koji su uobičajeni u srpskom jeziku. U svetu se umesto termina ombudsman sve više koristi termin *ombudsperson* koji je rodno neutralan.

² United States Ombudsman Association, **History of the Public Sector Ombudsman**,

http://usoa.non-profitsites.biz/en/About_Us/history.cfm , pristupljeno 29. jula 2009.

³ **Ombudsman**. (2009). U *Encyclopædia Britannica*. Pristupljeno 17. jula 2009, iz Encyclopædia Britannica Online:

<http://www.britannica.com/EBchecked/topic/428288/ombudsman>

⁴ Reč se sastoji od *ombuds* – predstavnik i *man* – ljudi, narod

⁵ Na primer: Srbija, Kvebek (Protecteur de la Citoyenne)

⁶ Francuska (Mediateur de L'Etat)

pojedinačnih sistema, pa danas imamo ombudsmane na različitim nivoima vlasti (nacionalni – Evropski ombudsman, federalne, republičke, pokrajinske, opštinske...) sa različitim mandatima i ovlašćenjima⁷. Ombudsman je, za građane i građanke, alternativa skupim i komplikovanim sudskim postupcima, jer im je pristupačan i dostupan, a njihovi se problemi najčešće rešavaju brzo i na fleksibilniji način. To je individualna uloga ombudsmana.⁸ Na osnovu iskustva sa pritužbama koje dobija, ombudsman daje preporuke i predloge za promene zakona, akata, i/ili organizacionih struktura koje dovode do kršenja prava. Ovo je kolektivna funkcija ombudsmana.⁹ Preporuke koje daje ombudsman nisu obavezujuće, ali su mehanizmi kojima se obezbeđuje postupanje po preporukama raznovrsni, što u većini sistema rezultira ogromnim procentom poštovanja preporuka i ponašanja u skladu sa njima od strane organa na koje se odnose.

ZAŠTO OMBUDSMAN KVEBEKA?

Ima nekoliko razloga zbog kojih se ovaj rad bavi kvebečkim Zaštitnikom građana¹⁰, ali je najvažniji među njima impresivan broj predmeta koji je rešen u toku prošle godine. Prema podacima iz godišnjeg izveštaja za 2008. godinu¹¹ ova institucija je imala 21330 obraćanja građana i građanki Kvebeka i svi predmeti su rešeni – neki su odbačeni, neki odbijeni, a određen broj pritužbi je usvojen i na osnovu njih su donete preporuke. Pritužbe su se odnosile na 60 državnih institucija i agencija, kao i na 180 različitih ustanova zdravstvene i socijalne zaštite. Iako je Zaštitnik građana u Kvebeku renomirana institucija koja postoji preko 40 godina, te sigurno ima veliki kredibilitet kako kod građanstva tako i kod organa vlasti i institucija

⁷ Na primer u Švedskoj danas postoje sledeći specijalizovani ombudsmani: za jednake mogućnosti, za decu, za osobe sa invaliditetom, protiv diskriminacije zbog seksualne orijentacije i protiv etničke diskriminacije

⁸ Roosbroek, Steven Van and Walle, Steven Van de (2008). **The Relationship between Ombudsman, Government, and Citizens: A Survey Analysis** u *Negotiation Journal*, Vol. 24, No. 3 (juli 2008), pp. 287-302

⁹ Ibid.

¹⁰ Od 2006. godine je to Zaštitnica građana – Rejmond Sent Žermen (Raymonde Saint-Germain)

¹¹ <https://www.protecteurducitoyen.qc.ca/en/index.asp>, pristupljeno 27. jula 2009. godine

čiju pravilnost i zakonitost rada kontroliše, ovoliko veliki broj predmeta svakako zavrđuje pažnju, posebno ako imamo u vidu da i Srbija od 2007. godine ima Zaštitnika građana i da bi na tuđim iskustvima i primerima dobre prakse i naša institucija trebalo da se razvija.

Kanada, u skladu sa svojim državnim uređenjem, ima federalnog ombudsmana u čijoj je nadležnosti dvojezičnost, odnosno upotreba službenih jezika (Poverenik za službene jezike), dok je sve ostalo u nadležnosti provincijskih ombudsmana. U Kvebeku je u novembru 1968. godine donet Zakon o zaštitniku građana koji propisuje da Narodna skupština Kvebeka bira Zaštitnika dvotrećinskom većinom, na predlog premijera. Mandat traje pet godina, sa mogućnošću reizbora. Ombudsman je odgovoran samo Narodnoj skupštini, što omogućuje neophodne preduslove za dobro obavljanje ovog posla - neutralnost, nepristrasnost i samostalnost u radu.

Kratko rečeno, kvebečki Ombudsman je institucija koja je odgovorna za zaštitu prava građana i građanki koju ostvaruje preporukama svim organima i telima izvršne vlasti koje osniva vlada Kvebeka, uključujući (od 2006. godine) organe i institucije mreže zdravstvene i socijalne zaštite, sa osnovnim ciljem da suzbije diskriminaciju zasnovanu na predrasudama prema pojedincima i/ili grupama. Ombudsman ima dva zamenika – za pritužbe i za prevenciju i inovacije. Ukupan broj zaposlenih je 132 osobe. Sredstva za rad Zaštitnika su obezbeđena budžetom koji je za 2008. godinu iznosio 5 miliona dolara.

Danas u Kanadi postoji deset provincijskih ombudsmana, a izuzetak je provincija Ostrva princa Edvarda koja nema ombudsmana već samo Poverenika za slobodu informisanja i zaštitu privatnosti. Nadležnosti ombudsmana se razlikuju od provincije do provincije, ali ono što se sa sigurnošću može tvrditi je da, što su šira ovlašćenja koje ombudsman ima, to je i veća verovatnoća da će prava koja treba da štiti biti zaštićena na pravi način.

VREDNOSTI, PRINCIPI I NADLEŽNOST

Vrednosti¹² na kojima kvebečki Ombudsman zasniva svoj rad su: pravda, poštenje, poštovanje, nepristrasnost i transparentnost rada. Principi¹³ kojih se u radu pridržavaju svi zaposleni su:

a) **pristupačnost** – kancelarije su otvorene radnim danima, a poruke mogu da se ostave u bilo koje doba. Pritužba može da se podnese on-line kroz formular koji je na web-sajtu. Zaposleni znaju oba službena jezika, kancelarije su pristupačne za osobe koje koriste invalidska kolica, a za osobe sa oštećenjima sluha postoji posebna besplatna linija koja im je prilagođena.

b) **posvećivanje pune pažnje svakoj osobi** – stranke se primaju ljubazno, sa poštovanjem i diskretno, zaposleni su otvoreni, iskreni i empatični, u razgovoru se jasno predstavljaju i nude strankama podršku koja im je potrebna. Ukoliko zahtev koji stranka ima ne spada pod jurisdikciju Zaštitnika, zaposleni u stručnoj službi će stranku uputiti gde može svoj zahtev da ostvari.

c) **temeljna obrada svakog predmeta** – temeljno, objektivno i nepristrasno istraživanje navoda iz pritužbe koje rade kvalifikovani eksperti i ekspertkinje zaposleni u stručnoj službi. Informacije koje stranka dobija su kompletne i pouzdane.

d) **poverljivost** – strankama se garantuje zaštita privatnosti i potpuna poverljivost. Prikupljaju se samo informacije koje su neophodne za istragu i obradu predmeta ili za izveštaje. Informacije se koriste za samo za svrhu za koju su i prikupljene, a pristup je omogućen samo osobama koje su ovlašćene da ih koriste u skladu sa poslom koji obavljaju. Garantuje se strankama da se svi zaposleni u stručnoj službi pridržavaju propisa kojima se reguliše zaštita privatnosti podataka.

e) **jasnost i jednostavnost** – koristi se jasan, jednostavan i razumljiv jezik u oralnoj i pisanoj komunikaciji sa strankama, kao i u svim formularima. Teži se smanjenju administrativnih formalnosti, pojednostavljuje se proces podnošenja pritužbe – na primer, pritužba može da se uzme na zapisnik, strankama se obezbeđuje pisani odgovor ukoliko ga žele, sa objašnjenjima ishoda pritužbe, kao i svakog koraka koji je preduzet u procesu rešavanja po pritužbi.

¹² Ibid.

¹³ Ibid.

Kao što je već rečeno, kvebečki Ombudsman je institucija odgovorna za zaštitu prava građana i građanki. Ovu zaštitu ostvaruje kroz preporuke organima i telima izvršne vlasti koje osniva vlada Kvebeka. Od aprila 2006. godine je kvebečkom Ombudsmanu proširen mandat i na organe i institucije mreže zdravstvene i socijalne zaštite. Cilj je da se ispravi i suzbije svaka situacija koja pogađa građane i građanke, a koja je zasnovana na predrasudama prema pojedincima i/ili grupama. Kad god je neophodno, Zaštitnik donosi preporuke organima, institucijama ili nekom drugom telu koje mu/joj je u nadležnosti, kojima predlaže ispravljanje utvrđenih greškaka, propusta, zloupotrebe ili nejednakog tretmana. U skladu sa svojim mandatom, kvebečki Zaštitnik posebno vodi računa o poštovanju prava građana i građanki, i to ne samo osnovnih ljudskih prava već i svih ostalih prava koja se garantuju u demokratskim društvima. Ombudsman posebno vodi računa da svako ima pravo na pravovremenu i kvalitetnu uslugu, da bude adekvatno informisan/a, da se prema njemu ili njoj postupa sa poštovanjem i da se poštuje ljudsko dostojanstvo, pod bilo kojim uslovima. Svojim delovanjem unutar sistema Ombudsman doprinosi jačanju demokratije i vladavine prava, a takođe i promoviše važnost poboljšanja usluga za sve građane i građanke.

Zakonom kojim je osnovana institucija je regulisano da Ombudsman ima ovlašćenje da pristupi bilo kom dokumentu ili podatku koji ima institucija ili organ izvršne vlasti, kao i zdravstvena ili ustanova socijalne zaštite. Takođe, ima pravo da ispita bilo koju osobu za koju smatra da je neophodno u cilju istrage koju vodi. Ombudsmanu pomažu dva zamenika, koje imenuje Vlada na njegov/njen predlog.

Kvebečki Zaštitnik, kao i većina drugih ombudsmana, izdaje preporuke, ali one nisu obavezujuće, odnosno, nema propisane zakonske sankcije za nepostupanje po preporuci. Zato je od velike važnosti ličnost Ombudsmana, kao i njegova/njena sposobnost da utiče i ubedi javnost u kvalitet svog rada i neophodnost poštovanja preporuka. Ombudsman, ukoliko neka institucija ili telo ne postupaju u skladu sa preporukom, može to da objavi u javnosti, obavesti Vladu, kao i da objavi takav slučaj u specijalnom izveštaju ili u redovnom godišnjem izveštaju koji podnosi Narodnoj skupštini. Nadalje, veoma važno ovlašćenje koje Ombudsman ima je da može - da bi se ispravile situacije zasnovane na predrasudama i sprečilo njihovo ponavljanje - da obavesti Vladu, institucije socijalne i zdravstvene zaštite kao i širu javnost o neophodnosti zakonske i/ili administrativne reforme, i na taj

način da radi za opšte dobro, u javnom interesu. Takođe, ima ovlašćenje da daje amandmane i predlaže izmene zakona i zakonskih predloga, ukoliko proceni da je u javnom interesu.

Ombudsman prima, proverava i sprovodi postupak po pritužbama koje može da podnese svako pravno ili fizičko lice, kao i grupa ili udruženje ukoliko misle da je neko njihovo pravo povređeno od strane institucije, agencije ili drugog tela nad kojim kvebečki Zaštitnik ima nadležnost. Uglavnom postupa kao drugostepeni organ, što znači da je potrebno da stranka prvo iscrpi mogućnosti prigovora/žalbe koje postoje na lokalnom ili regionalnom nivou. Zaštitnik može da postupa i po sopstvenoj inicijativi, ukoliko proceni da je nekoj osobi ili grupi osoba povređeno pravo, činjenjem ili nečinjenjem, od strane institucija i organizacija nad kojima ima nadležnost. Po završetku istrage i izdavanju preporuka, Ombudsman obaveštava o svojim nalazima i predloženim merama sve strane u postupku.

U obavljanju svog posla, Ombudsman posvećuje posebnu pažnju na situacije koje bi mogle da naškode građanima i građankama koji pripadaju posebno osetljivim društvenim grupama zbog mentalnog, fizičkog, psihičkog ili socio-ekonomskog stanja u kojem žive. Kvebečki Ombudsman nema nadležnost kada se pritužba odnosi na federalne vladine organe, institucije i agencije; opštinske odluke; odluke obrazovnih institucija (školski odbori, osnovne, srednje, više škole, koledži ili univerziteti), s tim što postoji izuzetak kada Ombudsman ima nadležnost – ukoliko je situacija u direktnoj nadležnosti Ministarstva obrazovanja, a nadležnost mu se proširuje i na odluke Ministra obrazovanja, ako odluka ili akt ne poštuju prava pojedinaca ili grupe.

Zaštitnik takođe nema ovlašćenje da pruža besplatnu pravnu pomoć, a nema nadležnost ni nad javnim preduzećima, prodavcima, trgovačkim putnicima i pojedincima uopšte, kao ni u slučajevima kada se pritužba odnosi na neko od prava iz zdravstvene ili socijalne zaštite, a osoba se žali na postupke koje je u svom radu učinio/la lekar/ka. Još je važno napomenuti da, sledstveno principu podele vlasti, Zaštitnik ne može da interveniše ukoliko je u toku sudski postupak po pitanjima koja se iznose u pritužbi, niti može na bilo koji način da utiče na sudske odluke.

PRITUŽBA I POSTUPAK PO PRITUŽBI

Kada primi pritužbu¹⁴, Ombudsman, odnosno, zaposleni u stručnoj službi prvo proveravaju da li se ona odnosi na instituciju, organ ili telo u nadležnosti Zaštitnika. Ukoliko se pritužba odnosi na neku agenciju, organ ili telo kvebečke vlade, prvo se proverava da li su iscrpljena ostala sredstva, odnosno da li je osoba koja podnosi pritužbu iskoristila pravna sredstva koja postoje unutar samog organa ili institucije. Vrlo često problemi mogu da se reše direktno preko odgovornih osoba u vladinim organima i institucijama. Ako se pritužba odnosi na mrežu socijalne ili zdravstvene zaštite, prvo se proverava da li Ombudsman može da interveniše u toj fazi postupka. Ovde je takođe potrebno iskoristiti prethodne mehanizme obezbeđene za zaštitu prava korisnika i korisnica, iako izuzetno Ombudsman može direktno da reaguje, ukoliko proceni da se radi o osobi iz osetljive društvene grupe, ukoliko su prava povređena ili ugrožena i ukoliko uobičajen način prigovora/žalbe ne bi bio adekvatan u pojedinačnom slučaju.

Ukoliko se utvrdi da je pritužba preuranjena, osoba koja je podnela pritužbu će biti obavestena o tome, kao i o mogućnostima koje može i mora da iskoristi pre nego što će Ombudsman intervenirati. Kada ispita i utvrdi svoju nadležnost Zaštitnik će pokrenuti istragu/postupak. Neki od primera nadležnosti su: osoba prima naknadu za bolovanje, ali nije zadovoljna iznosom koji prima; problemi sa overavanjem zdravstvene knjižice; nedobijanje izvoda iz matične knjige rođenih; spor postupak za povraćaj poreza; odbijen zahtev za useljeničku vizu; ponuda na tenderu nije prihvaćena, a osoba veruje da je ugovor dodeljen u suprotnosti sa zakonom; neslaganje sa utvrđenom odštetom od osiguravajućeg društva; osoba je zadržana u pritvoru a nema pristup zdravstvenoj službi; nezadovoljstvo uslugom u zdravstvenoj ili ustanovi socijalne zaštite, itd. Ukoliko pokrene postupak, Zaštitnik će preko zaposlenih u stručnoj službi obezbediti sve potrebne informacije i dokaze, razgovarati sa zaposlenima u organima protiv kojih je pritužba podneta, prikupiti sve neophodne podatke za kompletnu i temeljnu obradu predmeta. Po završetku postupka po pritužbi Zaštitnik dostavlja pisani izveštaj osobi najvišeg ranga u instituciji ili organu na koji se pritužba odnosila. Ako utvrdi povredu prava, izveštaj će sadržati i preporuku sa predlogom kako da se dalje

¹⁴ Ibid.

postupi, odnosno, šta je sve potrebno uraditi i koje korektivne mere preduzeti da se učinjena povreda ispravi. Ukoliko zaključi da nije bilo povrede prava, Zaštitnik će obustaviti postupak a stranku obavestiti o razlozima takvog postupanja uz objašnjenje zašto smatra da postupkom ili aktom organa nije povređeno pravo. U svakom slučaju je važno ponoviti da preporuke nisu obavezujuće i da nema odgovarajućeg zakonskog mehanizma koji bi obezbedio izvršenje ovih preporuka, kao što je to slučaj sa sudskim odlukama. Zabranjena je bilo kakva pretnja, odmazda ili osveta nad osobom koja je podnela pritužbu ili ima nameru da je podnese. U takvom slučaju je potrebno odmah obavestiti Zaštitnika, koji ima obavezu da hitno reaguje i spreči ovakvo postupanje.

UNUTRAŠNJA ORGANIZACIJA

Unutrašnja organizacija¹⁵ institucije kvebečkog Ombudsmana je prilično jednostavna. Postoje dva zamenika – za pritužbe i za prevenciju i inovacije. Obe osobe su savetnici Zaštitniku, a svaka od njih ima svoju nadležnost i polje delovanja. Zamenik za pritužbe je osoba koja je odgovorna za postupanje po pritužbama, odnosno, za građane i građanke koji se obraćaju Zaštitniku. Osim ovog osnovnog delokruga, zamenika za pritužbe je odgovoran i za slučajeve koji imaju uticaj na veći broj ljudi, kao i za intersektorsku saradnju. Zamenik za prevenciju i inovacije je zadužen za razvijanje sistema i optimizaciju, kao i za inicijative i specijalne projekte koji se povremeno pojavljuju. Svaki od zamenika ima nekoliko specijalizovanih odeljenja sa tačno utvrđenim nadležnostima. Postoji odeljenje za prijem i prethodnu proveru pritužbi, a onda se predmet upućuje u odgovarajuće odeljenje u zavisnosti od predmeta pritužbe – zdravstvena i socijalna zaštita ili javni servisi. Sedište je u Kvebek sitiju (Québec city), a postoji i odeljenje u Montrealu. Zamenik za prevenciju i inovacije ima dva odeljenja – za informacione tehnologije i menadžment podataka i za analizu i inicijative. Pored ovih odeljenja, postoji još i odeljenje koje se bavi ljudskim resursima i administracijom, kao i generalni sekretarijat zadužen za odnose sa parlamentom, savetovanje, teritorijalnu saradnju i strateško planiranje. Finalno, postoji odeljenje koje se bavi zakonima i propisima, u čijoj je nadležnosti pravno savetovanje, mišljenja i

¹⁵ Ibid.

smernice u vezi zakonodavstva i zakonodavne prakse, institucionalna pravna podrška i pristup informacijama i zaštita tajnosti podataka.

Iako deluje prilično jednostvano, ova unutrašnja organizacija se iz godine u godinu pokazuje kao vrlo uspešna i jako efikasna. Osim što se godišnje reši više od 20000 predmeta, ovo nije skup aparat. Postojanje institucije Ombudsmana u Kvebeku je prilično isplativo. Naime, prema podacima iz izveštaja Ombudsmana Ontarija za 2006. godinu, kancelarija Zaštitnika građana Kvebeka košta 1,06 \$ po stanovniku.

MEĐUNARODNA SARADNJA

Od samog nastanka institucije kvebečkog ombudsmana, osobe koje su na čelu institucije su prepoznale važnost međusobnog povezivanja i saradnje sa sličnim institucijama u Kanadi, ali i u drugim delovima sveta. Kancelarija kvebečkog Ombudsmana se oduvek zalagala za promociju koncepta ombudsmana generalno, doprinoseći time razvoj demokratskih društava i promovisanje koncepta vladavine prava, kao i vrednosti proklamovane brojnim međunarodnim ugovorima i konvencijama. Kvebečki Ombudsman deli svoje iskustvo i ekspertizu sa sličnim institucijama u celom svetu. Često stručnjaci i stručnjakinje iz ombudsmanskih institucija posećuju Zaštitnika gde im je omogućeno da se upoznaju sa metodologijom rada, organizacijom i svim ostalim temama koje ih interesuju u cilju bolje organizacije sopstvene institucije. Kvebečki Ombudsman je bio posebno aktivan u promovisanju institucije ombudsmana i medijatora na francuskom govornom području i bio je inicijator, zajedno sa Medijatorom Francuske, osnivanja Asocijacije ombudsmana i medijatora francuskog govornog područja (AOMF) 1997. godine.

Međutim, kvebečki Ombudsman nije aktivan samo u okviru francuskog govornog područja već je i jedan od glavnih pokretača saradnje između ombudsmana kanadskih provincija. Takođe je institucionalni član Foruma kanadskih ombudsmana (FCO), Kanadskog udruženja parlamentarnih ombudsmana (CCPO), Asocijacije ombudsmana SAD (USOA) i Međunarodnog instituta ombudsmana (IOI – International Ombudsman Institute) – jednog od najprestižnijih udruženja ombudsmana u svetu. U Kvebek situju je održana osma međunarodna konferencija ovog udruženja, na kojoj su učestvovali predstavnici iz 77 zemalja.

PLANOVI ZA BUDUĆNOST

Institucija kvebečkog Ombudsmana, iako ima već prilično dugu tradiciju i uspešno radi, ima planove za poboljšanje i ojačavanje institucije u budućnosti. Ove godine je objavljen strateški plan¹⁶ za period 2009-2012. godina. Kao osnovni ciljevi su postavljeni:

a) ispravljanje nepravdi nanetih građanima i građankama, sa ciljem trajnog poboljšanja javnih usluga i servisa

b) davanje konstruktivnih i korisnih informacija Vladi kako da poboljša kvalitet javnih usluga i servisa i spreči kršenje prava građana i građanki

c) održati dostupnost i kvalitet rada, kao i stručno i visoko motivisano osoblje – kao garanciju da je podrška kvebečkog Ombudsmana najvišeg kvaliteta

d) kontinuirano osnaživati i poboljšavati instituciju kako bi se što bolje i efikasnije odgovorilo na zahteve građana i građanki

Iz svega ovoga se može zaključiti da je institucija kvebečkog Ombudsmana, iako nije ni jedinstvena ni najstarija, institucija na koju kancelarije ombudsmana u osnivanju ili sa kraćom tradicijom mogu da se ugledaju.

¹⁶ Ibid.

Kosana Beker,
MA in Gender and Peace Building

OMBUDSMAN IN QUEBEC

Respecting citizens' rights and equal treatment before the law became important issues since the creation of modern states. Many mechanisms for protection developed through time, one of them is the institution of ombudsman – created in Sweden in 1809 with main purpose to protect individual rights against the excesses of the bureaucracy. Ombudsman concept spread around the globe in the second half of 20th century. This essay presents the Quebec Ombudsman, an independent, neutral and impartial arbiter between government and citizens, who is responsible for protecting citizen's rights by intervening with departments and agencies of the Government of Quebec, including those in health and social services network, to correct any prejudicial situations affecting citizens individually or as a group. When necessary, it makes recommendations to the department, agency, or health and social service institution to correct errors, negligence, abuse, or unfair treatment. This institution has amazing achievements – more than 20,000 cases resolved in 2008. Quebec Ombudsman ensures that each citizen's rights are respected with an emphasis on the right to receive timely, quality service, be adequately informed, and be treated with respect and dignity under all circumstances. Therefore, it contributes to the strengthening of democracy and the rule of law, and promotes the improvement of services for all citizens. This essay gives an overview of its organization, values and principles, mandate, processing of complaints, as well as international cooperation Ombudsman is involved with. Finally, the main goals of strategic plan for period 2009-2012 are given.

Key words: human rights; ombudsman, Quebec