

SMJERNICE ZA ISPUNJAVANJE OBRASCA ŽALBE - DISKRIMINACIJA

Od velikog značaja je da odgovorite na sljedeća pitanja u dijelu koji se odnosi na opis konkretnog događaja kako bi ombudsmani za ljudska prava Bosne i Hercegovine mogli da usmjere svoj postupak ispitivanja. Ispod svakog pitanja se nalazi pojašnjenje i primjeri koji Vam mogu pomoći da opišete događaj.

KOJI ORGAN VLASTI VAM JE USKRATIO PRAVO?

Izuzetno je bitno da označite odgovornu stranu za koju smatrate da Vas je diskriminirala kako bi ombudsmani mogli što efikasnije pristupiti postupku razmatranja i ispitivanja navoda iz Vaše žalbe.

Kao odgovorna strana u slučaju diskriminacije može se pojaviti bilo koji organ ili institucija vlasti, kao i subjekt koji vrši javna ovlaštenja kao i bilo koje drugo pravno ili fizičko lice. Važno je da navedete puni naziv organa i odgovorno lice, odnosno podatke drugog subjekta za kojeg smatrate da je vršio diskriminaciju.

KADA SE I KAKO RADNJA DISKRIMINACIJE DESILA?

Molimo Vas da što preciznije odredite kada se i kako desila radnja koja je dovela do različitog tretmana. Ukoliko se radnja ponavljala pokušajte da navedete datume i ako je moguće vremena kada se različito postupanje dešavalo. Ombudsmani ne moraju da razmatraju slučajeve koji se odnose na radnje koje su se desile godinu dana prije podnošenja žalbe, osim ako posljedica te radnje još uvijek traje.

DA LI STE I KADA POKRENULI NEKI DRUGI POSTUPAK ZAŠTITE? DA LI STE SE OBRAĆALI ZA POMOĆ NEKOM DRUGOM ORGANU?

Da li ste povodom različitog postupanja pokrenuli formalni ili neformalni postupak zaštite kod nekog drugog organa osim obraćanja ombudsmanima i pred kojim organom, a u skladu s postupcima koji su utvrđeni zakonom, a prvenstveno u skladu sa Zakonom o zabrani diskriminacije.

DA LI STE ŽRTVA DISKRIMINACIJE?

Diskriminacija je oblik nezakonitog ponašanja koje se sastoji iz **različitog ponašanja zbog nekog zabranjenog osnova** koje ima za svrhu ili posljedicu **kršenje nekog zagarantovanog ljudskog prava ili slobode**, a koje se **ne može opravdati zakonitim ciljem**.

Da li ste različito tretirani, po kojem osnovu i u odnosu na koga?

Ovo je najznačajnije pitanje za razmatranje slučajeva diskriminacije zbog čega skrećemo pažnju na važnost da precizno definirate osnov(e) diskriminacije.

Povreda prava i sloboda vršenjem diskriminacije se dešava zbog činjenice da su osobe različito tretirane. Različito postupanje čini srž diskriminacije i ima dva elementa: osnov diskriminacije i potrebu identifikovanja upoređivača.

Ukoliko povreda prava i sloboda nije nastala zbog različitog ponašanja onda se ne radi o diskriminaciji. U ovom slučaju ombudsmani neće obustaviti ispitivanje vaše žalbe već će nastaviti sa ispitivanjem kršenja ustavom i zakonom zagarantovanih ljudskih prava i osnovnih sloboda.

Osnov diskriminacije može biti jedan ili više njih, a to su: *rasa, boja kože, jezik, vjera, etnička pripadnost, invaliditet, starosna dob, nacionalno ili socijalno porijeklo, veza s nacionalnom*

manjinom, političko ili drugo uvjerenje, imovno stanje, članstvo u sindikatu ili drugom udruženju, obrazovanje, društveni položaj i pol, seksualna orijentacija, rodni identitet ili polne karakteristike.

IZUZETNO JE VAŽNO DA U FORMULARU ŽALBE JASNO NAVEDETE OSNOV

Da li možete identifikovati osobe ili grupe koje su u istoj ili sličnoj situaciji bile drugačije ili povoljnije tretirane u odnosu na Vas?

Kod različitog ponašanja bitno je utvrditi da li bi drugačije ponašanje postojalo i prema grupi koja nema neku ličnu karakteristiku ili ima ličnu karakteristiku suportne vrijednosti. Na primjer, prilikom zapošljavanja na određena radna mjesta spol osobe ne bi smio da ima uticaja prilikom donošenja odluke o zapošljavanju. Ukoliko bi osoba muškog spola smatrala da je žrtva diskriminacije potrebno je utvrditi da li je osobi ženskog spola data prednost samo zbog spola osobe. Isto tako, ako osoba sa invaliditetom nema pristup javnom mjestu budući da nije obezbijeđena pristupna rampa, osoba ili grupa u istoj ili sličnoj situaciji bi bile osobe koje nemaju tu vrstu invaliditeta. Zbog toga bi bilo značajno da pored ukazivanja na Vašu ličnu karakteristiku zbog koje smatrate da se prema Vama različito postupa, takođe pokušate da navedete koja osoba ili grupa se sa Vama nalazi u istoj i sličnoj situaciji, a ne trpi istu vrstu različitog ponašanja. Ova osoba ili grupa ne mora nužno biti identifikovana, ali bi bilo značajno da ukažete koja osoba ili grupa po Vašem uvjerenju ne bi bila različito tretirana kao Vi.

Muškarac se žali ombudsmanima da je prilikom zapošljavanja u vrtić stavljen u nepovoljniji položaj **u odnosu na lice ženskog spola** jer smatra da je direktorica tu odluku donijela na osnovu ličnih uvjerenja, a ne na osnovu kvalifikacija kandidata.

OPIŠITE DRUGAČIJE POSTUPANJE KORISTEĆI DOLE NAVEDENE PRIMJERE?

Zakon o zabrani diskriminacije definiše da drugačije postupanje može nastati kroz više različitih oblika ponašanja:

<p>Neposredna/direktna diskriminacija se odnosi na svako djelovanje ili propuštanje djelovanja kada je neko lice ili grupa lica dovedena ili je bila ili bi mogla da bude dovedena u nepovoljniji položaj za razliku od nekog drugog lica ili grupe lica u sličnim situacijama.</p>	<p>Traži se mlada djevojka za rad u kafiću. Na intervjuu, komisija je jasno stavila do znanja svim kandidatkinjama da neće predložiti poslodavcu prijem u radni odnos lica koje javno ispoljava svoja vjerska uvjerenja.</p>
<p>Posredna/indirektna diskriminacija se odnosi na svaku situaciju u kojoj, naizgled, neutralna odredba, kriterijum ili praksa, ima ili bi imala efekat dovođenja nekog lica ili grupe lica u nepovoljan ili manje povoljan položaj u odnosu na druga lica. Kod ovog oblika različitog postupanja zabranjeni osnov nije vidljiv u tekstu odredbe, kriterijuma ili prakse, ali posljedica takve odredbe, kriterijuma ili prakse jeste različito postupanje prema licu ili grupi lica koja imaju određenu ličnu karakteristiku. Kod posrednog/indirektnog različitog postupanja teško je uočiti zabranjeni osnov i uopšte ovaj oblik različitog postupanja je teže prepoznati.</p>	<p>Za određeno radno mjesto predviđeno je da svi zaposleni moraju biti obrijani. Iako se ovaj uslov primjenjuje na sve podjednako ukoliko ovakav zahtjev nije opravdan mogao bi da diskriminira osobe na osnovu njihovih vjerskih uvjerenja.</p>

<p>Uznemiravanje po nekom zabranjenom osnovu se odnosi na svaku situaciju koja ima za svrhu ili čiji je efekat povreda dostojanstva lica i stvaranje zastrašujućeg, neprijateljskog, degradirajućeg, ponižavajućeg ili uvredljivog ambijenta. Uznemiravanje predstavlja poseban oblik različitog postupanja čija posljedica se ogleda u povredi dostojanstva lica i stvaranju zastrašujućeg, neprijateljskog, degradirajućeg, ponižavajućeg ili uvredljivog ambijenta. Stoga je bitno da detaljno opišete sve oblike fizičkog, verbalnog ili neverbalnog ponašanja koje su za Vas imale navedenu posljedicu. Ukoliko ste u mogućnosti dostavite pisane ili druge materijale koji potkrijepljuju Vaše navode ili ukoliko je moguće imena osoba koje su prisustovale toj ili tim radnjama.</p>	<p>Osoblje zaposleno u šalter sali općine je počelo glasno da vrijeđa osobu zbog načina kako je bila odjevena pri tome izražavajući svoje stavove da se zna kako se oblače muškarci i da smatraju neprimjerenim pirsinge, naušnice, lakirane nokte i šalove šarenih boja na osobama muškog spola.</p>
<p>Seksualno uznemiravanje je svaki oblik neželjenog verbalnog, neverbalnog ili fizičkog ponašanja spolne prirode čiji je cilj ili efekat povreda dostojanstva lica, posebno kada će se njime stvoriti zastrašujući, neprijateljski, degradirajući, ponižavajući ili uvredljiv ambijent. Za razliku od uznemiravanja po drugim osnovama, seksualno uznemiravanje se dešava zbog spolne prirode, odnosno bioloških karakteristika koje razlikuju osobe ženskog i muškog pola. Stoga je bitno da detaljno opišete sve oblike neželjenog fizičkog, verbalnog ili neverbalnog ponašanja polne prirode. Ukoliko ste u mogućnosti dostavite pisane ili druge materijale koje potkrijepljuju Vaše navode ili ukoliko je moguće imena osoba koje su prisustovale toj ili tim radnjama.</p>	<p>Šef jedne organizacione jedinice u zavodu je pred svim zaposlenim mjesecima dobacivao radnici, nudeći joj seksualne kontakte koje je ona odbijala.</p> <p>U kancelarijskim prostorijama javne institucije u kojima su primane stranke su bile zalijepljene slike razgolićenih osoba.</p>
<p>Mobing je oblik nefizičkog uznemiravanja na radnom mjestu koji podrazumijeva ponavljanje radnji koje imaju ponižavajući efekat na žrtvu čija je svrha ili posljedica degradacija radnih uslova ili profesionalnog statusa zaposlenog. Radnja mobinga je različita od uznemiravanja i seksualnog uznemiravanja. Mobing se dešava samo na radnom mjestu, i to između osoba koje su u radnom odnosu. Sastoji se od ponavljanja radnji isključivo nefizičke prirode (verbalno ili neverbalno), a ukazivanje na lične karakteristike osobe koja trpi takvo ponašanje nije razlog zašto se mobing dešava. Posljedica mobinga je slična posljedici uznemiravanja i seksualnog uznemiravanja, te stoga ukoliko ste u mogućnosti dostavite pisane ili druge materijale koji potkrijepljuju Vaše navode ili ukoliko je moguće imena osoba koje su prisustovale tim radnjama.</p>	<p>Poslodavac se često povišenim tonom obraćao zaposlenim govoreći im da su nesposobni, lijeni i glupi i tjerao ih da rade fizičke poslove na održavanju kancelarija koje nisu bile u opisu njihovih radnih mjesta.</p> <p>Zaposleni su danima onemogućavali svom kolegi da pristupi računaru koji mu je neophodan za obavljanje radnih zadataka, mijenjajući orijentaciju zaslona, jezik operativnog sistema i isključujući određene opcije koje su ga onemogućavale da štampa dokumente.</p>

<p>Segregacija je djelo kojim (fizičko ili pravno) lice odvaja druga lica zbog neke njihove lične karakteristike.</p> <p>Segregacija se odnosi na neopravdano prostorno odvajanje grupe lica kojima su zbog toga ograničena određena prava ili slobode. Ukoliko smatrate da vaša grupa trpi segregaciju opišite radnje koje dovode do prostornog odvajanja i karakteristike te grupe zbog kojih smatrate da dolazi do neopravdane segregacije. Takođe, opišite koje su posljedice takvog prostornog razdvajanja kada je u pitanju pristup određenim pravima i slobodama.</p>	<p>Lokalna zajednica je odlučila da izgradi ogradu oko romskog naselja u kojem je zabilježen značajan broj krivičnih djela kako bi osobe koje ulaze i izlaze iz naselja mogle biti identificirane od strane policije.</p> <p>Sva djeca sa poteškoćama u razvoju se upisuju u osnovne škole koje su organizovane po posebnom programu bez obzira da li bi neko od te djece moglo pohađati nastavu po redovnom programu uz podršku asistenta. Djeca koja završe nastavu po posebnom programu imaju ograničen izbor za nastavak školovanja.</p>
<p>Viktimizacija kao oblik diskriminacije je posebna proceduralna zaštita lica koja su prijavila diskriminaciju ili učestvuju u postupku. Ukoliko smatrate da ste žrtva viktimizacije potrebno je da ukažete da ste prijavili ili da je u toku formalni ili neformalni postupak povodom nekog oblika diskriminacije te da zbog toga trpите neku vrstu posljedica od strane osobe koja je označena kao osoba koja diskriminira ili od strane drugih osoba iz vašeg okruženja.</p>	<p>Nakon što je podnijela zahtjev za pokretanje disciplinskog postupka zbog seksualnog uznemiravanja, poslodavac je dao otkaz podnositeljici zahtjeva.</p>
<p>Podsticanje na diskriminaciju se sastoji od zagovaranja nacionalne, rasne ili vjerske mržnje. Ovaj oblik različitog postupanja se odnosi na sve one verbalne, neverbalne ili pisane radnje kojima se zagovara nacionalna, rasna ili vjerska mržnja. Ukoliko podnosite žalbu zbog ove vrste diskriminacije bitno je da ukažete na dokumente, javne istupe ili druge radnje kojima se zagovara nacionalna, rasna ili vjerska mržnja.</p>	<p>Tokom javnog nastupa korišteni su stereotipi o manjiskoj grupi te su pozivani prisutni da nikada ne dozvole da se ta grupa naseli u lokalnoj zajednici, da im se ne dozvoli da rade u lokalnoj zajednici niti omogući da borave u lokalnoj zajednici.</p>
<p>Propuštanje razumnog prilagođavanja</p> <p>S ciljem učešća osoba s invaliditetom u svim sferama javnog i društvenog života, svi organi vlasti dužni su da obezbijede pristup javno dostupnim resursima, a poslodavci su dužni da prilagode pristup radnom mjestu i obezbijede prilagođene radne uslove. Propuštanje razumnog prilagođavanja javno dostupnih resursa ili radnih mjesta može da predstavlja diskriminaciju na osnovu invaliditeta. Ukoliko smatrate da ste žrtva ove vrste različitog postupanja potrebno je da opišete radnju, odnosno propuštanje prilagođavanja koje je rezultovalo u ograničenju pristupa određenim pravima ili slobodama. Važno je i da pravilno označite organ vlasti ili poslodavca koji je propustio da preduzme mjere razumnog prilagođavanja.</p> <p>U svom ispitivanju Ombudsmani moraju da utvrde dvije činjenice: da je došlo do različitog tretmana osoba sa invaliditetom i da je organ vlasti, odnosno poslodavac propustio da preduzme mjere prilagođavanja iako je to bilo razumno očekivati.</p>	<p>Znak na ulazu u restoran zabranjuje gostima da uvode životinje u restoran. Gosti sa oštećenjem vida koji se oslanjaju na pomoć psa vodiča zbog tog pravila takođe ne mogu da uđu u restoran. Prilagodba za goste sa psima vodičima se smatra razumnom jer ne nosi sa sobom bilo kakvu vrstu troška.</p>

Šta je od dokumenata neophodno priložiti uz obrazac žalbe?

Da bi postupak razmatranja i ispitivanja bio što efikasniji potrebno je priložiti kopije svih dokumenata koje ne moraju biti ovjerene, a kojima potkrepljujete navode iz svoje žalbe. Na osnovu ovih dokumenata ombudsmeni će biti u mogućnosti da upotpune bitne elemente Vaših navoda, te da Vam pruže i druge vrste smjernica za postupanje.

Na primjer, za drugačije postupanje prilikom zapošljavanja kao dokaze za utvrđivanje osnovanosti bilo bi potrebno priložiti (zavisno o dostupnosti): oglas za popunjavanje radnog mjesta sa kriterijima, potvrdu o poslanoj prijavi (ako se traži), poziv na razgovor za posao (ako je dostavljen), odluku o odabiru osobe kojoj je data prednost (ako je dostupna), te druge dostupne dokumente.

Na primjer, za drugačije postupanje u pristupu pravima o kojima odlučuju organi uprave kao dokaze za utvrđivanje osnovanosti bilo bi potrebno priložiti (zavisno o dostupnosti): zahtjev za pristup određenom pravu, odluku prvostepenog organa, kopiju žalbe na odluku prvostepenog organa, odluku drugostepenog organa.

Na primjer, za drugačije postupanje koje je utvrđeno određenim propisom, odnosno kriterijem potrebno je dostaviti kopiju dokumenta iz kojeg je vidljiv tekst tog propisa, odnosno kriterija.



ŽALBA

LIČNI PODACI podnosioca žalbe:

- IME _____
- PREZIME _____
- ZANIMANJE _____ DATUM ROĐENJA _____
- ADRESA _____
- DRŽAVA, OPĆINA I GRAD _____
- TEL/FAX/E-mail _____
- NACIONALNOST (*nije obavezno*) _____ POL _____

PODACI O PUNOMOĆNIKU ILI KONTAKT – OSOBI, UKOLIKO POSTOJI:

- IME _____
- PREZIME _____
- ADRESA _____
- TELEFON _____
- FAX/E-mail _____

PODACI O ORGANU NA KOJI SE ŽALBA ODNOSI:

- Naziv organa _____
- Sjedište organa _____
- OZNAKA PREDMETA, ukoliko je postupak u toku: _____
- Ime i zvanje službenika na kojem se žalba odnosi: _____

Ukoliko Vam je potrebno, prilikom popunjavanja ovog obrasca tražite pomoć osoblja Institucije ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine.

OPIS DOGAĐAJA KOJI SU DOVELI DO POVREDE VAŠIH PRAVA I SLOBODA, RAZLOZI VAŠEG NEZADOVOLJSTVA:

Molimo Vas da pišete čitko i objasnite svoj problem kratko i što je moguće jasnije, navodeći okolnosti, radnje i dokaze koji potkrepljuju Vašu tvrdnju o kršenju prava ili nepravilnostima.

Priložite **KOPIJE** svih dokumenta kojim dokazujete ove svoje tvrdnje (ne moraju biti ovjerene).

Ukoliko ste se obraćali drugim ORGANIMA ili INSTITUCIJAMA u vezi sa ovim slučajem, navedite:

- NAZIV ORGANA kojem ste se obraćali _____

JESTE LI SAGLASNI DA SE VAŠE IME OTKRIJE U TOKU POSTUPKA:

Podnosilac žalbe je dužan obavijestiti Instituciju ombudsmena o razvoju predmeta i promjenama koje se odnose na žalbu, kao i o promjenama adrese i telefonskog broja. Propust da dostavite takve informacije može dovesti do zaključka da ne želite da se nastavi sa postupkom po žalbi.

Datum _____

Potpis _____

NAPOMENA:

Postupak koji se vodi pred Institucijom ombudsmena je besplatan.

I DALJE STE OBAVEZNI KORISTITI REDOVNE ZAKONSKE PROCEDURE I POŠTOVATI ROKOVE UTVRĐENE ZAKONOM ZA KORIŠTENJE PRAVNIH SREDSTAVA PRED SUDOVIMA I/ILI ORGANIMA UPRAVE.