



# *Стратегија дјеловања*

## *Институције омбудсмена за људска права*

### *Босне и Херцеговине за период 2023.-2028.*



---

# СТРАТЕГИЈА ДЈЕЛОВАЊА ИНСТИТУЦИЈЕ ОМБУДСМЕНА ЗА ЉУДСКА ПРАВА ЗА ПЕРИОД 2023. – 2028.

**Бања Лука, март 2023. године**

# Садржај

<b>I</b>	<b>Увод</b> .....	<b>3</b>
<b>II</b>	<b>Визија, мисија и принципи</b> .....	<b>4</b>
	Визија.....	4
	Мисија.....	4
	Принципи.....	4
<b>III</b>	<b>Анализа стања људских права</b> .....	<b>4</b>
<b>IV</b>	<b>Стратешки и специфични циљеви</b> .....	<b>5</b>
	Специфични циљ 1 - Структурално јачање институције.....	6
	Специфични циљ 2 - Обезбјеђење ефикасне заштите и промоције људских права ..	7
	Специфични циљ 3 - Јачање и видљивост Институције као централне институције за слободу приступа информацијама.....	7
	Специфични циљ 4 - Јачање и видљивост Институције као централне институције за забрану дискриминације (тијело за једнакост).....	8
	Специфични циљ 5 - Сарадња с институцијама, међународним организацијама и цивилним друштвом.....	8
<b>V</b>	<b>Одговорности и изазови Институције</b> .....	<b>10</b>
<b>VI</b>	<b>Циљани субјекти и партнери</b> .....	<b>11</b>
<b>VII</b>	<b>Развој информационо-комуникационе технологије – ИКТ</b> .....	<b>11</b>
<b>VIII</b>	<b>Провођење и мониторинг</b> .....	<b>12</b>
	1. Провођење.....	12
	2. Преглед и ревизија.....	12
	3. Мониторинг.....	13
<b>IX</b>	<b>АНЕКС</b> .....	<b>14</b>
	1. Јачање капацитета Институције.....	14
	2. Анализа стања људских права.....	16
	3. Стајалишта међународних мониторинг механизма.....	17
	4. Стање у Институцији.....	19

# I Увод

Стратегија дјеловања Институције омбудсмена за људска права за период 2023 – 2028. година (у даљем тексту: **Стратегија**) има за циљ да осигура досљедно, квалитетно и ефикасно дјеловање Институције омбудсмена за људска права Босне и Херцеговине (у даљем тексту: Институције) као независног механизма за заштиту и промоцију људских права у Босни и Херцеговини.

Институција је установљена одредбама Споразума о људским правима, односно, Анексом 6. Оквирног споразума за мир у Босни и Херцеговини и Законом о омбудсмену за људска права<sup>1</sup> као институционални механизам са државним мандатом, независна од владе, са широким уставним или законским мандатом да штити и промовише људска права у Босни и Херцеговини, укључујући грађанска, политичка, економска, социјална и културна права.

Стратегија је припремљена (сачињена) на основама међународног и домаћег правног оквира и уз поштовање визије, мисије и принципима на којима је Институција успостављена, а сходно одредбама Закона о омбудсмену за људска права БиХ; Закона о забрани дискриминације, Закона о слободи приступа информацијама Босне и Херцеговине, Закона о слободи приступа информацијама Федерације БиХ и Закона о слободи приступа информацијама Републике Српске, Закона о владиним и министарским именованима Босне и Херцеговине, Федерације БиХ и Републике Српске и Резолуције Генералне скупштине Уједињених нација 48/134 (Паришки принципи)<sup>2</sup> којима се уређује функционисање националних механизма за заштиту људских права и основних слобода, те Принципима о заштити и промоцији Институције омбудсмена (Венецијански принципи), а које је објавила Венецијанска комисија 2019. године.<sup>3</sup>

Приликом израде ове стратегије водило се рачуна о кадровским и финансијским капацитетима којима Институција располаже, а који су неопходни за реализацију дефинисаних активности. С обзиром на ограничена властита материјална средства, Институција планира да се приликом провођења ове стратегије, у једном њеном дијелу, ослани на подршку партнерских организација. Имајући у виду временски оквир за реализацију предвиђених активности, Институција сваке године усваја годишње планове рада.

Ова стратегија је сачињена на основу детаљне анализе мандата и стања у Институцији омбудсмена за људска права Босне и Херцеговине, која је садржана у Анексу ове стратегије.

---

<sup>1</sup> "Службени гласник БиХ", број 32/00, 19/02, 35/04 и 32/06

<sup>2</sup> Израђене на међународној радионици НХРИ-а у Паризу 1991. године, а усвојила их је Генерална скупштина Уједињених нација 1993. године, Резолуција Генералне скупштине Уједињених нација 48/134, <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/principles-relating-status-national-institutions-paris>

<sup>3</sup> [https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL-AD\(2019\)005-e](https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL-AD(2019)005-e)

## **II Визија, мисија и принципи**

Овај дио Стратегије садржи мисију, визију и принципе дјеловања Институције у планираном раздобљу.

### **Визија**

Институција омбудсмена за људска права БиХ је јединствено тијело заштите и промоције људских права засновано на домаћем и међународном правном оквиру, међународно препознато са акредитованим статусом А код Генералне асоцијације институција за људска права.

### **Мисија**

Институција ће обезбједити заштиту и промоцију људских права свакој особи на територији Босне и Херцеговине у складу са одредбама Закона о омбудсмену за људска права, ефикасно дјеловати у случајевима дискриминације, промовисати слободу изражавања кроз осигурање примјене Закона о слободи приступа информацијама, те јачати своју мониторинг улогу, посебно у улози превентивног механизма у складу са Опционим протоколом уз Конвенцију Уједињених нација против тортуре и других сурових, нељудских и понижавајућих казни или поступака (ОРСАТ) након што се усвоје измјене и допуне Закона о омбудсмену за људска права.

### **Принципи**

Принципи дјеловања Институције дефинисани су у Паришким принципима и Венецијанским принципима, Закону о омбудсмену за људска права Босне и Херцеговине, Закону о забрани дискриминације и Правилима поступка Институције омбудсмена за људска права Босне и Херцеговине<sup>4</sup>. Ови принципи су:

- независност Институције од свих органа државне власти у обављању своје функције;
- организациона, административна и финансијска самосталност у остваривању Уставом БиХ и законом одређених надлежности;
- непристрасност и самосталност у раду;
- ефикасност;
- сарадња с организацијама цивилног друштва.

## **III Анализа стања људских права**

Значајан фактор који утиче на стратешко планирање дјеловања Институције је свакако стање људских права у БиХ. Резимирајући показатеље којима располаже Институција, најчешће повреде људских права су прва генерација права коју чине грађанска и политичка

---

<sup>4</sup> Службени гласник БиХ, број 104/11;

права, те економска, социјална и културна права, којима су најизложеније најосјетљивије категорије људи. Грађани се најчешће жале на неефикасност и спорост управе и судског система, неадекватно поступање полиције, инспекције и тужилаштва, проблеме у уживању права на слободу окупљања и слободу приступа информацијама, мирно уживање имовине, посебно у односу на повратнике, несхватање значаја и улоге центара за социјални рад, приступ образовању, здравственој и социјалној заштити и др. Често се поред повреде неког од права наводи и дискриминација у приступу праву по основу националног и социјалног поријекла, политичког и другог увјерења, али изражена и кроз посебне облике дискриминације као што је мобинг, те све присутнији говор мржње, најчешће изражен путем информацијско-комуникацијских технологија.

Транспарентност органа власти, која укључује и осигурање слободе приступа информацијама, представља један од стубова владавине права. Институција, као централна институција за слободу приступа информацијама, биљежи сталан раст броја жалби који се односи на примјену законодавства о слободи приступа информацијама које указују на недостатке постојећег законодавног оквира, област, али и недоследности у примјени постојећих законских рјешења.

Значајан број жалби и издатих препорука односи се на повреду основних принципа током провођења поступака именовања и разрешења чланова управних и надзорних одбора у јавним предузећима и установама, изостанак објективних критерија и нетранспарентност у поступку одлучивања, што је у супротности са законодавством које уређује владина и министарска именовања.

Жалбе указују да су најугроженије категорије: млади, старије особе, особе са инвалидитетом, дјеца, посебно у ситуацијама конфликтних развода, повратници, жртве рата, незапослени, жене, запосленици којима се не уплаћују доприноси за пензијско и здравствено осигурање, пензионери и све већи број грађана који се налази у стању социјалне потребе.

Посебну забринутост представља чињеница да поједини представници органа власти нису спремни на сарадњу са Институцијом и игноришу упућене препоруке Омбудсмена. Непредузимање активности непосредно вишег тијела с циљем пуне имплементације препорука, за посљедицу имају даље кршење људских права и основних слобода грађана.

## **IV Стратешки и специфични циљеви**

На основу раније наведене анализе, а након консултација са надлежним институцијама свих нивоа власти и цивилног друштва, узимајући у обзир чињеницу да је Стратегија дјеловања Институције омбудсмена за људска права значајан документ у осигурању заштите и промоције људских права дефинисан је стратешки циљ:

**ОПШТИ СТРАТЕШКИ ЦИЉ: Ефикасна, акредитована државна институција за заштиту људских права која је успостављена и дјелује у складу са домаћим законодавним оквиром, Паришким и Венецијанским принципима.**

Овај стратешки циљ ће се реализовати имплементацијом сљедећих специфичних циљева:

1. Структурално јачање Институције;
2. Обезбјеђење ефикасне заштите и промоције људских права;
3. Јачање и видљивост Институције као централне институције за слободу приступа информацијама;
4. Јачање и видљивост Институције као централне институције за забрану дискриминације (тијело за једнакост);
5. Сарадња с институцијама, међународним организацијама и цивилним друштвом.

### **Специфични циљ 1 - Структурално јачање институције**

Структурално јачање Институције подразумијева унапређење законодавног, функционалног, кадровског, финансијског и материјално-техничког оквира за функционисање Институције. Посебан значај има законодавни оквир који представља основ дјеловања, због чега је усвајање Закона о измјенама и допунама Закона о омбудсмену за људска права БиХ (Закона о измјенама и допунама) приоритет и услов за имплементацију свих других циљева. Истовремено, ово представља и обавезу преузету ратификацијом одређених међународних стандарда, прије свега, Опционог протокола уз Конвенцију против тортуре, као и препорука упућених од стране Поткомитета за ре-акредитацију националних институција људских права. Без усвајања Закона о измјенама и допунама отежано би било задржавање статуса „А“ који тренутно има Институција. Усвајање Закона о измјенама и допунама је у надлежности Парламентарне скупштине БиХ, што захтијева координацију и сарадњу са овим тијелом у циљу убрзавања процеса. Предузимање осталих активности везаних за остварење овог специфичног циља је директно зависно од окончања овог процеса, укључујући кадровско јачање кроз запошљавање, планирање и спровођење обука и стручно усавршавање особља, унапређење електроничког система вођења предмета и документације OWIS/ORKA, те обезбјеђење додатних финансијских и материјалних ресурса за реализацију активности на бази програма и пројеката који укључују међуинституционалну и међусекторску сарадњу. Посебна пажња, кроз сарадњу са надлежним тијелима Парламентарне скупштине БиХ и Министарством финансија, биће посвећена повећању свијести о поимању (схватању) независности Институције, те стварању претпоставки за обезбјеђење овог принципа.

Начини остваривања постављеног циља:

- Повећање свијести о поимању независности Институције;
- Усвајање Закона о измјенама и допунама Закона о омбудсмену за људска права БиХ;
- Кадровско јачање кроз запошљавање, планирање и спровођење обука и стручно усавршавање особља;
- Унапређење електронског система вођења предмета и документације OWIS/ORKA.

## **Специфични циљ 2 - Обезбјеђење ефикасне заштите и промоције људских права**

Остваривање овог специфичног циља условљено је преиспитивањем постојећих пракси поступања по поднесеним жалбама и у предметима отвореним по службеној дужности, а на основу независног спроведеног мониторинга, сагледавања сугестија грађана и цивилног друштва, те уз уважавање налаза и препорука Јединице за интерну ревизију Парламентарне скупштине Босне и Херцеговине. Активности ће бити усмјерене на унапређење доступности Институције грађанима, присутности на терену, кроз организовање канцеларијских дана или другим облицима дјеловања. Посебна пажња ће бити посвећена заштити и промоцији права угрожених група, као што су дјеца, особе са инвалидитетом, особе лишене слободе, мањине, старије особе и др., кроз јачање капацитета одјељења у чијој надлежности је заштита права наведених категорија. Имплементација препорука Омбудсмена је кључна за остваривање права грађана због чега, у сарадњи са одговорним органима којима су препоруке упућене, размотриће се модалитети за обезбјеђење њихове имплементације. Развијање активности на промоцији људских права, као што су едукације државних службеника и других лица која врше јавна овлашћења, а у циљу превенције кршења људских права су у посебном фокусу рада. Сачињавањем специјалних извјештаја у областима за које жалбе указују да постоје системска или специфична кршења људских права указаће се надлежним тијелима у којем правцу се треба дјеловати како би се зауставила кршења. Развијаће се активности, у сарадњи са цивилним друштвом (академска заједница, медији, невладине организације итд.) путем којих ће се подићи свијест грађана о могућности обраћања Омбудсменима у циљу заштите њихових права. Развијаће се и програми обуке и усавршавања о људским правима за полицијске службенике, ученике, студенте, лица која врше јавна овлашћења, представнике невладиног сектора и др.

Начини остваривања постављеног циља:

- Разматрање притужби и повреда права грађана;
- Поступање по поднесеним жалбама и предметима отвореним по службеној дужности;
- Унапређење доступности Институције грађанима, присутност на терену кроз канцеларијске дане.

## **Специфични циљ 3 - Јачање и видљивост Институције као централне институције за слободу приступа информацијама**

Повећан број обраћања грађана Институцији због немогућности приступа информацијама указује да је потребно више радити са јавним органима који располажу информацијама. Посебан фокус ће бити на обуци службеника за информације, али и руководиоца институција у циљу подизања свијести о значају приступа информацијама и важности позиционираниости службеника за информације у оквиру унутрашње организације и систематизације радних мјеста. Реформски процеси у овој области, посебно у дијелу који се тиче дефинисања механизма за поступање у поступку обезбјеђења приступа информацијама ће се свакако одразити и на дјеловање Институције, што захтијева да се активности у оквиру овог стратешког специфичног циља ревидирају у складу са тим процесом.



Начини остваривања постављеног циља:

- Подизање свијести о значају приступа информацијама;
- Обука службеника за информације, као и осталих службеника који у свом раду располажу информацијама.

#### **Специфични циљ 4 - Јачање и видљивост Институције као централне институције за забрану дискриминације (тијело за једнакост)**

Иако је од доношења Закона о забрани дискриминације, којим је прописано да ће се Институцији обезбједити додатна средства за успостављање и функционисање посебног одјељења за заштиту од дискриминације, прошло скоро 14 година, ова обавеза од стране надлежних органа никада није извршена. Ово је довело до тога да је поступање Институције, у случајевима дискриминације, углавном реактивно, кроз поступање по жалбама, а веома мало проактивно што би обезбјеђивало да се кроз промотивне садржаје утиче на узроке који доводе до дискриминације. У циљу обезбјеђивања извршења обавеза из Закона о забрани од дискриминације, уз обезбјеђивање финансијских средстава неопходних за јачање људских ресурса, те коришћењем едукативних материјала сачињених кроз пројекат *Horizontal Facility* који је проводило Вијеће Европе, уз подршку ЕУ, развиће се едукативни садржаји за државне службенике и лица која врше јавна овлашћења о спречавању и превенцији дискриминације.

Начини остваривања постављеног циља:

- Рад на пристиглим жалбама ради дискриминације;
- Праћење појаве дискриминације и политика сузбијања дискриминације, сарадња с релевантним субјектима, подизање свијести о појавама дискриминације и законодавном оквиру.

#### **Специфични циљ 5 - Сарадња с институцијама, међународним организацијама и цивилним друштвом**

У оквиру сарадње са институцијама и тијелима Босне и Херцеговине, Институција ће подносити редовне годишње извјештаје о резултатима активности Институције, те специјалне извјештаје о одређеним тематским питањима на које упућују жалбе о одређеним повредама људских права, те ће организовати састанке са тијелима управе с циљем обезбјеђења владавине права и стварања добрих пракси. Посебан фокус ће бити на реализацији препорука Омбудсмена Босне и Херцеговине, те учешћа у изради стратешког документа о заштити људских права у Босни и Херцеговини. Институција ће посебну пажњу усмјерити на сарадњу са центрима за едукацију судија и тужилаца посебно приликом израде годишњих извјештаја, сарадњу са локалним заједницама и јавним установама, као и сарадњу са другим Омбудсменима у Босни и Херцеговини, прије свега, Омбудсменом за заштиту потрошача у Босни и Херцеговини, Омбудсменом за банкарски систем Федерације Босне и Херцеговине, Омбудсменом за банкарски систем Републике Српске, Омбудсменом у осигурању у Федерацији Босне и Херцеговине и Републике Српске, те Омбудсменом за дјецу Републике Српске.

Имајући у виду да је Институција чланица Европске мреже тијела за једнакост –EQUINET, Међународног института Омбудсмена (IOI), Европске мреже националних институција за заштиту људских права (ENNHRI), Европске мреже омбудсмена за дјецу (ENOC), те Мреже омбудсмена за дјецу Југоисточне Европе (CRONSEE), циљ је наставити сарађивати у оквиру ових мрежа, укључујући и Мрежу националних превентивних механизма Југоисточне Европе (SEE NPM), гдје тренутно Институција омбудсмена за људска права Босне и Херцеговине има статус посматрача, обзиром да још увијек нема мандат превентивног механизма у складу са Опционим протоколом уз Конвенцију Уједињених нација против тортуре и других сурових, нељудских и понижавајућих казни или поступака (OPCAT). Такође, наставак и јачање сарадње са Глобалном алијансом националних институција за људска права (GANHRI) бит ће један од кључних циљева у раду Институције у наредном периоду, чије ће препоруке служити као путоказ у раду Институције. Институција ће учествовати у изради извјештаја за тијела Уједињених нација, као и Универзалног периодичног прегледа (UPR), сарађивати са тим институцијама, те унаприједити сарадњу са међународним организацијама са сједиштем у Босни и Херцеговини. Посебну важност представља учешће на конференцијама и научним стручним скуповима из области људских права, те јачање сарадње са Омбудсменима из земаља региона.

Када се говори о сарадњи са цивилним друштвом, циљ је наставити и јачати сарадњу са невладиним организацијама, медијима, академском заједницом и другим субјектима који дјелују у интересу грађана. Ова сарадња захтијева, на бази консултација, унапређење Платформе за сарадњу са невладиним организацијама, успостављање савјетодавних тематских одбора, те одржавање радно-консултативних састанака.

Подизање свијести јавности о значају заштите слободе медија и слободе изражавања и даље ће наставити бити један од кључних циљева у промоцији и заштити људских права, посебно имајући у виду значај медија у промоцији људских права. Фокус ће бити и на додатном јачању сарадње са медијима, посебно са удружењима која штите права новинара.

Начини остваривања постављеног циља:

- Подношење редовних годишњих извјештаја о активностима Институције, као и специјалних извјештаја о одређеним тематским питањима;
- Сарадња са центрима за едукацију судија и тужилаца, тијелима управе, локалним заједницама и јавним установама, као и сарадња са другим Омбудсменима у БиХ;
- Наставак и јачање сарадње са свим међународним мрежама чији члан је Институција, учествовање у изради извјештаја за тијела Уједињених нација, те јачање сарадње са Омбудсменима из земаља региона;
- Наставити и јачати сарадњу са невладиним организацијама, медијима и академском заједницом.

## V Одговорности и изазови Институције

Институција омбудсмена одговорна је за извршење надлежности дефинисаних законима који прописују њен мандат. Ове надлежности укључују:

- поступање по поднесеним жалбама или *ex officio* у случајевима који се односе на слабо функционисање или повреде људских права и слобода почињене од било којег органа власти, а може предузимати и опште истраге, те доносити појединачне и/или опште препоруке;
- усвајање посебних процедура за пријем и третирање жалби које се односе на заштиту права дјецe, особа које припадају категорији мањина и особа с инвалидитетом;
- провођење истрага у свим жалбама у вези са слабим функционисањем судског система или неправилним процесуирањем индивидуалних предмета и доношење препорука за одговарајуће појединачне или опште мјере, с тим да се Институција неће мијешати у процес одлучивања судова, али може покренути судске поступке или интервенисати у току поступка који се води, када год установи да је таква активност неопходна;
- обезбјеђење примјене домаћег и међународног оквира људских права;
- обезбјеђење једнакости грађана и елиминација свих облика дискриминације;
- праћење примјене Закона о слободи приступа информацијама;
- информисање јавности о људским правима путем медија и едукацијом;
- публикување обавјештења, мишљења, препорука, приједлога и својих извјештаја;
- иницирање измјена и доношења закона и подзаконских аката с циљем њиховог усклађивања с међународним стандардима људских права, те обезбјеђење унапређења људских права и основних слобода;
- припремање годишњих, периодичних, специјалних и других информација и извјештаја о стању људских права и основних слобода;
- сарадњу у складу са Уставом и законима који су на снази са свим домаћим и међународним ауторитетима и институцијама који се баве заштитом људских права и основних слобода;
- посјете локалним заједницама, ради могућих заједничких активности ради промовисања и заштите људских права грађана.

**Изазови** који су постављени пред Институцију, а у циљу извршења законима дефинисаног мандата на које је фокусирана Стратегија су:

- Унапређење Институције у циљу отклањања препознатих слабости које су везане за унутрашњу организацију и систематизацију. Ово укључује: попуњавање упражњених позиција и запошљавање нових запосленика узимајући у обзир потребан професионални профил, те јачање људских капацитета;
- Унапређење услова рада запосленика, уз преиспитивање постојећег распореда запосленика у одјељења, а у односу на број регистрованих жалби у циљу обезбјеђења што је могуће више специјализације запосленика за одређена питања из области људских права, кроз организовање специјалистичких обука;

- Успостава превентивног механизма у складу са Опционим протоколом уз Конвенцију Уједињених нација против тортуре и других сурових, нељудских и понижавајућих казни или поступака (ОРСАТ);
- Одређење према питању слободе изражавања и заштите медија у складу са резултатима реформских процеса који су у току и који укључују и реформу законодавства;
- Унапређење дјеловања у области спречавања и превенције дискриминације, укључујући и преиспитивање садашње структуре Институције, а с обзиром да се ради о посебном мандату утврђеном Законом о забрани дискриминације;
- Унапређење радних услова које укључује преиспитивање адекватности просторних услова за дјеловање Институције, обезбјеђивање додатних смјештајних капацитета, као и рјешавање разврставања запосленика у платне разреде сходно специфичности посла које обављају, набавка техничке опреме, што је у директној зависности од спремности надлежних органа да подрже јачање капацитета Омбудсмена;
- Повећање видљивости Институције, кроз јачање директне комуникације са институцијама власти на свим нивоима и образовним установама, медијске иступе, али и организовање активности на промоцији људских права, укључујући и едукативне садржаје за шта је предуслов развој сарадње са партнерима. Запосленици Институције треба да буду препознати од стране партнера као носиоци образовних садржаја о људским правима;
- Сарадња са цивилним друштвом је кључна за остваривање промотивног мандата Институције која ће бити уређена посебним актом.

## **VI Циљани субјекти и партнери**

Како Институција има првенствено мандат да дјелује у односу на поступање јавних органа, дјеловање Институције усмјерено је првенствено према органима власти, али и другим субјектима који врше јавна овлашћења. Као партнери у реализацији Стратегије грађани, институције, невладине организације, медији, академска заједница, међународне организације и институције, правосудни органи, те други субјекти имају кључну улогу.

## **VII Развој информационо-комуникационе технологије – ИКТ**

Као један од битних сегмената функционисања намеће се и стратешки приступ потребама Институције за информационо-комуникационим технологијама, а што се првенствено односи на редовно обнављање опреме, првенствено радних станица запослених, а потом и стално унапређивање инфраструктуре и квалитета услуга. Највећу слабост у овом сегменту и даље представља застарјела опрема. Оптимално би било да радне станице запослених не буду старије од три године и због застаријевања и због обезбјеђивања одржавања и сервисирања.

У наредном периоду потребно је наставити одржавање и унапређивање web-странице и web-садржаја Институције, одржавање и унапређивање веб-апликације и OWIS базе података предмета с додавањем нових функционалности и сервиса, а обнављање опреме свакако треба омогућити у оквиру редовних планираних буџетских средстава. Неопходна је и повремена обука запослених кроз рад и курсеве, те обука ИТ особља како би се специјалистичка знања из ове области подигла на виши ниво.

Циљеви информационо-комуникационих технологија посебно се односе на побољшавање пословне продуктивности коришћењем ИКТ-а и нових вјештина, отварање простора иновацијама заснованим на ИКТ-у унутар Институције, логично и ефикасно кружење информација, образовање за информатичку писменост, различите услуге под истим условима за све, обезбјеђивање потребне едукације у виду курсева, предавања, одржавања радионица, едукација корисника за коришћење информатичких извора. У том смислу потребно је да Институција прибави одговарајућу информатичку опрему, повећа набавку свих информатичких извора, те врши стална истраживања и анализе потреба корисника, те перцепцију/задовољство корисника.

## **VIII Провођење и мониторинг**

### **1. Провођење**

Одговорност за провођење ове стратегије има Институција омбудсмена и сви запослени у њој како је то утврђено у оперативним плановима за сваку календарску годину. Оперативни план за сваку годину биће развијен заједно са изградом буџета за ту годину.

План провођења ове стратегије за сваку годину развијаће Институција омбудсмена за људска права Босне и Херцеговине.

### **2. Преглед и ревизија**

Да би и ова стратегија била успјешна, њено планирање и реализација треба да буду континуиран процес, свакако заснован на теоретском знању и емпиријским подацима. Такав процес укључује, поред дефинисања Стратегије (на основу проведених анализа, одређених циљева, постојећег знања и процјене утицаја мјера и активности), и њено провођење као и мјерење успјешности (евалуацију резултата претходно дефинисаних мјера и активности). Важно је обезбиједити да се ова стратегија редовно ажурира и прилагођава промјенивим вањским утицајима и утврђеним приоритетима.

Одговорност је Институције омбудсмена за људска права Босне и Херцеговине да, у сарадњи с одговарајућим партнерима, најмање једном годишње формализује процес ревизије ове Стратегије.

### **3. Мониторинг**

Мјерење успјешности на основу континуираног мониторинга резултата проведених мјера и активности је важно, јер се на тај начин омогућава унапређење и редефинисање активности које треба предузети у достизању утврђених стратешких циљева.

Провођење ове стратегије је одговорност Омбудсмена за људска права Босне и Херцеговине, а одговорност свих запослених је да се у обављању свакодневних радних задатака руководе оперативним, али и стратешким циљевима и визијом ове стратегије како би се обезбједило да грађани Босне и Херцеговине уживају у Уставом БиХ гарантованим и међународним стандардима достигнутим људским правима и основним слободама.

## IX АНЕКС

### 1. Јачање капацитета Институције

Уз мандат утврђен Законом о омбудсмену за људска права, Институција има и посебне надлежности утврђене Законом о забрани дискриминације<sup>5</sup>, као централна институција за заштиту од дискриминације - тијело за једнакост; законима о слободи приступа информацијама Босне и Херцеговине, Федерације Босне и Херцеговине и Републике Српске<sup>6</sup> и Законима о владиним, министарским и другим именованима Босне и Херцеговине, Федерације Босне и Херцеговине и Републике Српске<sup>7</sup>. Наведени мандат захтијева развијање капацитета Институције да обезбједи провођење активности: савјетовања, праћења стања људских права на терену; извјештавања, поступања по жалбама, правне помоћи, истраживања, сарадње, промоције културе права, подршке раду заштитника људских права и др. Суштина формалне правде је критеријум једнакости. Једнакост и слобода су основни стубови демократске државе и захтијевају једнако понашање или третман у ситуацијама које су у суштини идентичне и не представљају разлог за различито понашање или третман. Институција као тијело за једнакост има обавезу хитног дјеловања у циљу обезбјеђења овог принципа.

Институција представља канал комуникације између власти, грађана и цивилног друштва. Сарадња са институцијама власти је кључна у процесу остваривања људских права грађана због чега је важно јачати и даље развијати институционалну сарадњу. Посебан фокус треба да буде на институцијама власти које нису исказале спремност на сарадњу са Институцијом, у циљу утврђивања узрока, те предузимања активности на њиховом отклањању. У фокусу треба да буду и институције власти које су оствариле сарадњу са Институцијом, али без исказане спремности да поступе по упућеним препорукама.

Јачање капацитета институција власти да обезбједи уживање људских права грађанима у складу са Уставом БиХ и међународним стандардима представља изазов који захтијева преиспитивање постојећих политика у овој области у циљу њиховог унапређења, што укључује и процјену институционалних капацитета, са посебним фокусом на људске ресурсе, на чијим основама би се планирале обуке и усавршавања особља, а с циљем превенције кршења људских права.

Институција примјењује међународне стандарде људских права на националном нивоу, уз потпуно разумијевање локалног контекста, те представља канал комуникације са међународним организацијама и механизмима људских права и извјештава међународне и регионалне механизме за људска права праву о стању људских права на терену. Даље

<sup>5</sup> Службени гласник БиХ, број 59/06;

<sup>6</sup> Закон о слободи приступа информацијама БиХ, Службени гласник БиХ, бр. 28/00, 45/06, 102/09 и 62/11; Закон о слободи приступа информацијама Федерације Босне и Херцеговине, „Службене новине Федерације Босне и Херцеговине“, бр. 32/01 и 48/11; Закон о слободи приступа информацијама Републике Српске, „Сл. гласник Републике Српске“, број:20/2001;

<sup>7</sup> Закон о министарским именованима, именованима Вијећа министара и другим именованима („Службени гласник БиХ“, број 37/03), Закон о владиним, министарским и другим именованима у ФБиХ (Службене новине ФБиХ“, бр. 12/03 и 34/03), Закон о владиним, министарским и другим именованима Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“, број 41/03);

усавршавање особља у примјени међународних стандарда људских права и важност комуникације са међународним тијелима за људска права препозната је Паришким принципима с обзиром да националне институције људских права могу допринијети својим знањем и стручношћу раду међународних и регионалних тијела и механизма за људска права.

Широко успостављен мандат, те обавеза обезбјеђења доступности и приступачности грађанима захтијева системско и дугорочно планирање дјеловања Институције, засновано на сагледавању стања људских права у Босни и Херцеговини, капацитета Институције, те изазова иницираних реформским процесима на путу придруживања Босне и Херцеговине Европској унији.

Планирање стратешког дјеловања Институције у значајној мјери је отежано чињеницом непостојања свеобухватне стратегије или акционог плана за људска права у Босни и Херцеговини који би био водиља у утврђивању приоритета институционалног дјеловања. Зато, код креирања Стратегије користили су се подаци којима располаже Институција, на основу поднесених жалби; сачињених годишњих и специјалних извјештаја; уз уважавање сугестија добијених од стране институција власти и цивилног друштва у току реализације различитих активности. Припрема Стратегије произвела је неколико вриједних налаза. Прије свега, овај процес јасно је доказао значај активне и стварне сарадње између власти и цивилног сектора, те стручне и лаичке јавности. Степен учешћа у креирању критичног концептуалног документа у области људских права доказао је да је то један од најефикаснијих начина примјене демократских принципа у вођењу јавних послова. Стратегија дјеловања Институције припремљена је на основу широких разговора који су укључивали консултације у оквиру Институције, у сједишту и њеним подручним и теренским канцеларијама (Бања Лука, Брчко, Мостар, Ливно и Сарајево), уз подршку Савјета Европе - Мисија у БиХ<sup>8</sup>, те консултације с другим институцијама, невладиним организацијама, представницима медија и међународним организацијама. Стратегијом су дефинисани циљеви и приоритети које је потребно остварити како би се унаприједило стање људских права и основних слобода у Босни и Херцеговини кроз дјеловање Омбудсмена Босне и Херцеговине.

Принципима садржаним у стратегији наглашен је значај националних институција људских права у држави заснованој на принципима демократије, владавине права, поштовања људских права и основних слобода, као и добре администрације. Посебан акценат стављен је на чињеницу да је право подношења жалби националној институцији људских права само додатно право, које иде уз право на приступ правди, односно, судовима. Венецијански принципи такође облигаторно истичу да ће државе пружити подршку и штитити националне институције људских права, те се суздржати од било којих активности које угрожавају њену независност.

---

<sup>8</sup> Пројекат Horizontal Facility;



## 2. Анализа стања људских права

Људска права формално су изражена и кодификована у међународном праву о људским правима. Босна и Херцеговина је потписница свих девет темељних уговора о људским правима и Факултативног протокола (Факултативни протокол) уз Конвенцију против тортуре и других сурових, нељудских или понижавајућих казни или поступака (Конвенција против тортуре). Приступањем уговорима УН-а БиХ је преузела обавезу периодичног извјештавања о примјени инструмената УН-а у својој надлежности. Осим тога, БиХ је признала надлежност тијела УН-а за поступање по појединачним притужбама те подноси свој редовни универзални периодични извјештај. Институција, као национална институција за људска права, обавезна је пратити међународне стандарде с циљем обезбјеђења њихове имплементације у националном правном систему, након прихватања од стране власти. Само дјеловање националне институције људских права је прописано Паришким принципима.

У складу с чланом 2. Устава БиХ, држава и оба ентитета обезбјеђују највиши ниво међународно признатих људских права и темељних слобода. Права и слободе наведени у Европској конвенцији о људским правима и основним слободама (ЕКЉП) и њеним протоколима директно се примјењују у БиХ и имају приоритет над свим осталим законима.

У односу на транзицијске процесе нужно је указати да је Босна и Херцеговина 16. јуна 2008. потписала Споразум о стабилизацији и придруживању (ССП) с Европским заједницама и њиховим државама чланицама,<sup>9</sup> који је ступио на снагу 1. јуна 2015. године. Овај уговор за циљ има успостављање трајног односа са ЕУ и покретање службеног приступања те земље ЕУ. Као потенцијални кандидат за чланство у ЕУ, БиХ је дужна поштовати и упућивати на документе о сарадњи унутар ЕУ.

У вези са Захтјевом Босне и Херцеговине за чланство у Европској унији од 15.02.2016. године Босна и Херцеговина је у обавези испунити 14 кључних приоритета из Мишљења Европске комисије од 29.05.2019. године из области демократије, владавине права, основних права и реформе јавне управе<sup>10</sup>, а као услов да би Европска комисија препоручила отварање преговора са Босном и Херцеговином за приступање Европској унији. Поред овог, Европска комисија, у октобру 2022. године препоручила је статус кандидата за Босну и Херцеговину, под повољнијим условима који подразумева испуњавање осам критерија, који у суштини представљају скраћену верзију од првобитних 14 критерија<sup>11</sup>. Од тих критерија на Институцију омбудсмена се посебно односе реформе у области правосуђа, успостављање превентивног механизма у складу са Опционим протоколом уз Конвенцију Уједињених нација против тортуре и других сурових, нељудских и понижавајућих казни или поступака (ОРСАТ), те заштита слободе изражавања и медија. Европски савјет, на састанку одржаном 15.12.2022. године, одобрио је статус кандидата за Босну и Херцеговину, чиме је Босна и Херцеговина направила још један формални корак у процесу приступања у Европску унију.

<sup>9</sup> Службени гласник БиХ – Уговори, бр. 10/08.;

<sup>10</sup> Мишљење Комисије о захтјеву Босне и Херцеговине за чланство у Европској унији СВД(2019) 222 final, ЦОМ(2019) 261 final <https://europa.ba/wp-content/uploads/2019/06/Misljenje-Komisije-o-zah-tjevu-Bosne-i-Hercegovina-za-%C4%8Dlanstvo-u-Evropskoj-uniji.pdf>;

<sup>11</sup> Више: [izvjestaj-o-bosni-i-hercegovini-za-2022-godinu\\_1666693844.pdf](https://www.gov.ba/izvjestaj-o-bosni-i-hercegovini-za-2022-godinu_1666693844.pdf) (dei.gov.ba);

У извјештају Европске комисије о напретку, како за 2022. годину тако и за претходне године<sup>12</sup>, у односу на Институцију омбудсмена, указано је на слабо провођење њених препорука, чиме се угрожавају права грађана на добру управу. Извјештај констатује и слабости у систему провођења препорука Институције омбудсмена везано за право приступа информацијама, које се манифестују на начин да прописи из ове области и даље нису у потпуности усклађени са међународним и европским стандардима, остваривање права је и даље недоследно, а тумачење се врши на начин који више штити приватне него јавне интересе. Извјештај предвиђа и успостављање националног механизма за спречавање мучења и злостављања, као и измјену и допуна Закона о омбудсмену за људска права Босне и Херцеговине, чиме би се побољшала и ојачала независност и ефикасност саме Институције<sup>13</sup>.

### 3. Стајалишта међународних мониторинг механизма

Успостављање независног и јаког националног механизма за заштиту и промоцију људских права је у сталном фокусу међународних мониторинг механизма, посебно УН тијела за праћење имплементације конвенција<sup>14</sup> које је Босна и Херцеговина ратификовала (УН тијела) и Универзалног периодичног извјештаја (UPR). У својим закључним опсервацијама, након разматрања периодичних извјештаја поднесених од стране власти Босне и Херцеговине, УН тијела су изразила забринутост због постојања фактора која утичу на ефикасно дјеловање Институције омбудсмена, те упутили препоруке властима у циљу унапређења стања. Изнесене забринутости се могу сумирати на сљедећи начин:

- Неусвајање измјена и допуна Закона о омбудсмену за људска права у циљу његовог усклађивања са принципима који се односе на статус националних институција за промоцију и заштиту људских права (Паришки принципи) и успоставе мандата ове институције као превентивног механизма у складу са Факултативним протоколом уз Конвенцију против мучења и других окрутних, нељудских или понижавајућих поступака или кажњавања. Комитет је забринут што непостојање финансијске самосталности и независности Институције омбудсмена доводи у питање потпуно провођење мандата који се односи на промовисање и заштиту људских права у Држави потписници;<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> Извјештај Европске комисије о Босни и Херцеговини за 2022. годину - Радни документ особља Комисије, Извјештај о Босни и Херцеговини за 2022. годину, Брисел 12.10.2022. г. СВД (2022)336 [https://europa.ba/wp-content/uploads/2022/10/izvjestaj-o-bosni-i-hercegovini-za-2022-godinu\\_1666693844.pdf](https://europa.ba/wp-content/uploads/2022/10/izvjestaj-o-bosni-i-hercegovini-za-2022-godinu_1666693844.pdf); Извјештај о Босни и Херцеговини за 2021. годину Стразбур 19.10.2021. СВД(2021) 291 [https://europa.ba/wp-content/uploads/2021/10/izvjestaj-o-bosni-i-hercegovini-za-2021-godinu\\_1636467943.pdf](https://europa.ba/wp-content/uploads/2021/10/izvjestaj-o-bosni-i-hercegovini-za-2021-godinu_1636467943.pdf) и Извјештај о Босни и Херцеговини за 2020. годину Брисел 06.10.2020. г. (2020) 350 [https://europa.ba/wp-content/uploads/2020/10/Izvjestaj\\_za\\_BiH\\_za\\_2020\\_godinu.pdf](https://europa.ba/wp-content/uploads/2020/10/Izvjestaj_za_BiH_za_2020_godinu.pdf);

<sup>13</sup> Нацрт амандмана достављен је Вијећу министара у децембру 2021. године, а у парламентарну процедуру упућен је тек у августу 2022. године.

<sup>14</sup> УН Комитет за економска, социјална и културна права; УН Комитет за права дјетета; УН Комитет о укидању дискриминације жена; УН Комитет о заштити права свих радника миграната и чланова њихових породица; УН Комитет о укидању расне дискриминације; УН Комитет против тортуре; УН Комитет о правима особа са инвалидитетом, УН Комитет за људска права; УН Комитет за присилне нестанке

<sup>15</sup> Тачка 9. УН комитет за људска права, Закључна разматрања о Трећем периодичном извјештају Босне и Херцеговине, 13.април 2017.године, United Nations (mhrr.gov.ba); Тачка 20. УН комитет против тортуре, Закључна разматрања на шести периодични извјештај Босне и Херцеговине, 22.децембар 2017. године, <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G17/366/61/PDF/G1736661.pdf?OpenElement>;

- Ограничена независност Омбудсмена, неустављена посебна буџетска линија предвиђена за рад Одјељења за елиминацију свих облика дискриминације, недовољна финансијска средства намијењена за функционисање Омбудсмена, те низак ниво поштовања препорука;<sup>16</sup>
- Недовољна обезбјеђеност Одјељења за заштиту права дјетета са адекватним људским, техничким и финансијским ресурсима ради ефикаснијег функционисања и неефикасна имплементација издатих препорука;<sup>17</sup>
- Ограничена независност, утицај сложене структуре на ефикасност њених свакодневних функција, те недостатак информација од стране надлежних тијела о реализацији одлука Омбудсмена;<sup>18</sup>
- Непостојање адекватних људских, техничких и финансијских ресурса за ефикасно извршавање мандата у погледу права радника миграната и чланова њихових породица, те да се усвоји приједлог закона, усмјерен на побољшање структуре финансирања, унапређење сарадње са организацијама цивилног друштва и додјелјивање додатних надлежности, посебно да дјелује као национални превентивни механизам против тортуре;<sup>19</sup>
- Забринутост због недовољно људских, техничких и финансијских ресурса за ефикасно спровођење мандата Институције у промоцији и заштити права жена;<sup>20</sup>
- Непоштовање препорука механизма за надзор, као што су парламентарни надзор, као и независних институција као што су Канцеларија за ревизију институција БиХ и Омбудсмен за људска права, које се слабо проводе. Неколико институција ни не одговара на препоруке које су им упућене, иако су законски обавезне да то ураде. Ово угрожава права грађана на добру управу;<sup>21</sup>
- Забринутост због веома малог броја случајева расне дискриминације који су регистровани, истражени и изведени пред судове и пред Омбудсмене.<sup>22</sup>

У циљу унапређења функционисања Институције омбудсмена за људска права, властима Босне и Херцеговине препоручено је да:

- Усвоје Нацрт закона о измјенама и допунама Закона о омбудсмену за људска права Босне и Херцеговине који треба да буде у потпуности у складу с начелима који се односе на статус националних институција за промовисање и заштиту људских

<sup>16</sup> Тачка 13. УН комитет о укидању расне дискриминације, Закључна разматрања на комбиновани дванаести и тринаести периодични извјештај Босне и Херцеговине, 10.септембар 2018. године, [https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CERD/Shared%20Documents/BIH/CERD\\_C\\_BIH\\_CO\\_12-13\\_32232\\_E.pdf](https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CERD/Shared%20Documents/BIH/CERD_C_BIH_CO_12-13_32232_E.pdf);

<sup>17</sup> Тачка 13. УН Комитет за права дјетета, Закључна запажања на комбиновани пети и шести периодични извјештај Босне и Херцеговине, 05.12.2019. године

<sup>18</sup> Тачка 10. УН комитет за економска, социјална и културна права- Закључна разматрања на трећи периодични извјештај Босне и Херцеговине, 11.новембар 2021. године

<sup>19</sup> Тачка 23, УН комитет о заштити права свих радника миграната и чланова њихових породица, Закључна запажања на трећи периодични извјештај Босне и Херцеговине, 04.новембар 2019. године, <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G19/317/11/PDF/G1931711.pdf?OpenElement>;

<sup>20</sup> Тачка 19. УН комитет о укидању дискриминације жена, Закључна запажања на шести периодични извјештај Босне и Херцеговине, 12.новембар 2019. године

<sup>21</sup> РАДНИ ДОКУМЕНТ ОСОБЉА КОМИСИЈЕ, Извјештај о Босни и Херцеговини за 2022.годину уз документ Саопштење Комисије Европском парламенту, Вијећу, Европском економском и социјалном одбору и Одбору регија, Брисел, 12.10.2022. године, ДЕИ | Дирекција за европске интеграције;

<sup>22</sup> УН Комитет о укидању расне дискриминације, Закључна разматрања на комбиновани дванаести и тринаести периодични извјештај Босне и Херцеговине, 10.09.2018. године;

права (Паришки принципи), укључујући и препоруке које је дао Пододбор за акредитацију Глобалног савеза националних људских права Институције;<sup>23</sup>

- Појача напоре како би се обезбедило да Институција добије финансијску самосталност и одговарајуће финансијске и људске ресурсе, како би ефикасно функционисала, у складу са Паришким принципима;<sup>24</sup>
- Повећа ефикасност функција Институције, укључујући поједностављење процеса доношења одлука;<sup>25</sup>
- Обезбеди поступање надлежних тијела у складу с одлукама и препорукама Институције;<sup>26</sup>
- Одмах успоставити национални превентивни механизам;<sup>27</sup>
- Ојача независност Институције омбудсмена, у складу с Паришким начелима;<sup>28</sup>

#### 4. Стање у Институцији

Упркос описаним слабостима уоченим од стране међународних институција (што прати у мањој и већој мјери и неке друге државе, нарочито Региона), Институција омбудсмена за људска права БиХ ужива приличан ауторитет и углед народа Босне и Херцеговине и институционално повјерење. Као доказ оваквој тврдњи истичемо око 3000 заprimљених предмета на годишњем нивоу, сталне похвале подносилаца жалбе, добру комуникацију са медијима као и органима законодавне, извршне и судске власти на свим нивоима у БиХ те цивилним друштвом. Најзад, на међународном плану посматрано, Институција има акредитациони статус А код GANHRI-а. Такође, Институција иако суочена са мањком кадрова, располаже са веома едукованим особљем, препознатљивих правничких капацитета у свим областима дјеловања који су у стању рјешавати најсложеније предмете еквивалентне највишим нивоима судске власти у БиХ.

---

<sup>23</sup> Тачка 11 (а) УН комитет за економска, социјална и културна права- Закључна разматрања на трећи периодични извјештај Босне и Херцеговине, 11.новембар 2021. године; тачка 13 (а) УН комитет за права дјетета, Закључна запажања на комбиновани пети и шести периодични извјештај Босне и Херцеговине, 5.децембар 2019. године, тачка 20 (а) УН комитет о укидању дискриминације жена, Закључна запажања на шести периодични извјештај Босне и Херцеговине, 12.новембар 2019. године; 4 (а) УН комитет о укидању расне дискриминације, Закључна разматрања на комбиновани дванаести и тринаести периодични извјештај Босне и Херцеговине, 10.септембар 2018. године; тачка 21 (а) УН комитет против тортуре, Закључна разматрања на шести периодични извјештај Босне и Херцеговине, 22. децембар 2017. године, УПР препоруке: 120.12; 120.18;

<sup>24</sup> Тачка 21 (б) УН комитет против тортуре, закључна разматрања на шести периодични извјештај Босне и Херцеговине, 22. децембар 2017. године; тачка 20 (б) УН комитет о укидању дискриминације жена, Закључна запажања на шести периодични извјештај Босне и Херцеговине, 12.новембар 2019. године; тачка 24. УН комитет о заштита права свих радника миграната и чланова њихових породица, Закључна запажања на трећи периодични извјештај Босне и Херцеговине, 04. новембар 2019. Године, УПР препорука 120.13, 120.14, 120.15, 120.16, 120.17;

<sup>25</sup> Тачка 11 (б) УН комитет за економска, социјална и културна права- Закључна разматрања на трећи периодични извјештај Босне и Херцеговине, 11.новембар 2021. године;

<sup>26</sup> Ibid, Тачка 11 (ц), тачка 21 (II) УН комитет против тортуре, Закључна разматрања на шести периодични извјештај Босне и Херцеговине, 22.децембар 2017. године;

<sup>27</sup> Тачка 21 (III) УН комитет против тортуре, Закључна разматрања на шести периодични извјештај Босне и Херцеговине, 22.децембар 2017. године, УПР препорука 120.18; РАДНИ ДОКУМЕНТ ОСОБЉА КОМИСИЈЕ, Извјештај о Босни и Херцеговини за 2022.годину уз документ Саопштење Комисије Европском парламенту, Вијећу, Европском економском и социјалном одбору и Одбору регија, Брисел, 12.10.2022. године, ДЕИ | Дирекција за европске интеграције;

<sup>28</sup> УПР Препорука 120.19;

У Институцији тренутно раде 63 запосленика, и то 37 дипломирана правника (од тога три су Омбудсмена) и 26 запослених из категорије административног и техничког особља. У Сједишту Институције у Бањој Луци тренутно су запослена 24 запосленика (од тога један Омбудсмен и 10 правника), у Подручној канцеларији у Сарајеву 29 запосленика (од тога двије Омбудсменке и 17 правника), у Подручној канцеларији у Мостару четири запосленика (два дипломирана правника), Подручној канцеларији у Брчком три запосленика (сва три дипломирани правници) и Теренској канцеларији у Ливну три запосленика (два дипломирана правника). Правилником о унутрашњој организацији и систематизацији радних мјеста систематизовано је 90 радних мјеста (87 запосленика и три Омбудсмена). Непопуњено је 27 радних мјеста (од тога, осам руководећих).

Према функционалном принципу, Институција је организована у осам одјељења, и то по областима људских права.

Институција је акредитована у статусу "А" пред Глобалном алијансом националних институција за људска права (GANHRI), раније Међународним координационим комитетом националних институција за промоцију и заштиту људских права (ICC). Посљедња акредитација извршена је 24. новембра 2017. године и она је потврда независности и функционисања Институције у складу с Паришким принципима, те даје Омбудсменима могућност гласања у оквиру GANHRI-а. Правилима је прописано да се процес ре-акредитације националних институција људских права врши сваких пет година. Поткомитет за реакредитацију је у августу 2022. године позвао Институцију да поднесе захтјев за ре-акредитацију до 3. октобра 2022. године. Имајући у виду да су Измјене и допуне Закона о омбудсмену за људска права тек у августу 2022. године упућене у парламентарну процедуру, да је процес избора Омбудсмена био у току, поднесен је Захтјев за одгађање ре-акредитације који је Поткомитет уважио и одгодио реакредитацију Институције за годину дана.

Приликом планирања Стратегије свакако је потребно у обзир узети и стање у Институцији због чега, путем SWOT анализе је од стране запосленика извршена самопроцјена. Запосленици су као снаге дефинисали: самосталност; емпатију и одређено за помоћ странкама, посебно рањивим категоријама; жељу за радом и остваривањем успјешних резултата; релативно млад, комуникативан и колегијалан колектив, у којем је запослено висококвалификовано особље са искуством, вјештинама и широким спектром знања што је неопходно с обзиром на ширину мандата Институције; развијена сарадња са јавним органима; изражено повјерење грађана; могућности едукације, те дјеловање у складу са Паришким принципима.

Дефинисане слабости су: мањак видљивости Институције у јавном простору; проблем кадровске непопуњености и неадекватне и нефункционалне унутрашње распоређености и организованости Институције; непостојање средњег менаџмента; нефункционалност појединих одјељења; непостојање система вредновања правника; поједини запосленици имају ограничене вјештине коришћења енглеског језика и информацијско-комуникацијских средстава што се веже са недостатком едукација; неадекватност простора за рад који у појединим теренским канцеларијама није прилагођен ни за приступ особа са инвалидитетом, недостатак техничке опреме и возила за рад Институције; компликоване и

застарјеле процедуре рада, спорост процеса размјене предмета и осталих аката између канцеларија; спорост у процесу одлучивања Омбудсмена (давања сагласности на припремљене одлуке), те различит приступ Омбудсмена појединим предметима.

У односу на вањске утицајне факторе на дјеловање Институције, као могућности су препознате: метод дјеловања Институције прописан Законом којим је омогућено остваривање непосредних контаката са грађанима и сачињавање извјештаја; могућност комуницирања и сарадње са институцијама и мониторинг њиховог рада; независност и самосталност у раду; високи стандарди за запошљавање особља којим се тражи ангажовање стручног и образованог кадра због специфичности и ширине мандата; међународно препознавање и подршка Институцији, те европски оквир и будуће интеграције, што укључује и проширење надлежности и могућност сарадње кроз едукације и савјетовања, те захвалност странака на пруженој помоћи.

Нажалост, препреке на које наилази Институција су много изражајније у односу на могућности и укључују: политичко стање у држави; неуређеност законодавства; слабо реформисана управа и правосуђе; ограничени ресурси (буџет, техничка опремљеност, људски ресурси); непостојање финансијске независности; непоштовање препорука Омбудсмена; недостатак адекватног простора за дјеловање Институције, који би у обзир узео специфичности мандата, што се односи и на недостатак сала за састанке и неприступачност особама са инвалидитетом; неповјерење других институција према институцији Омбудсмена; незаинтересованост медија и јавности за рад институције Омбудсмена гдје су медији усмјерени углавном према негативним информацијама; изазови везани за сарадњу са невладиним организацијама; слаба друштвена препознатљивост Институције. Запосленици су посебно указали на препоруке које се тичу њиховог радно-правног статуса гдје им није омогућено обављање љекарских/систематских прегледа и обавезног осигурања за запосленике; недефинисан платни разред у Закону о платама у институцијама БиХ који би требао да узме у обзир специфичности послова које обављају запосленици Омбудсмена за које се тражи висок и широк ниво образовања, с обзиром на ширину и разноликост мандата Институције због чега немају статус државног службеника. Обезбјеђење принципа независности Институције ограничава запосленике за обављање других активности, као што су чланство у управним и надзорним одборима или другим тијелима.

Своје дјеловање Институција заснива и додатним вриједностима својственим за независне институције људских права и то:

- видљивост, препознатљивост, респектабилност и ефикасност;
- флексибилност у раду и отвореност према грађанима;
- структурална и територијална организованост која гарантује једнак ниво заштите права грађана и промовисање људских права;
- оспособљеност за дјеловање на елиминацији свих облика дискриминације грађана, те осигурање њихове једнакости у друштву;
- интегрисаност у структуре Босне и Херцеговине, као корективни фактор, у даљњем развоју демократије засноване на владавини права и поштовању људских права и основних слобода грађана;

- оспособљеност за праћење стања људских права, посебно у установама, институцијама и другим мјестима у којима се налазе особе лишене слободе.

Ова анализа је коришћена као основ код израде Стратегије дјеловања Институције омбудсмена за људска права за период 2023 – 2028. године.