



**Skupština Crne Gore
Parlamentarni institut
Istraživački centar**

**INSTITUCIJA PARLAMENTARNOG OMBUDSMANA U SKANDINAVSKIM
ZEMLJAMA I UJEDINJENOM KRALJEVSTVU**

Podgorica, novembar 2020. godine

Broj: 18/2020

Klas. br: 00-52-4/20-

Datum: novembar 2020. godine

Pripremio: Istraživački centar Skupštine Crne Gore

* *Istraživački centar Skupštine Crne Gore, prilikom izrade istraživačkih radova, koristi se javno dostupnim podacima i podacima iz baza ograničenog pristupa, strogo vodeći računa o kredibilnosti izvora. Centar ulaže sve razumne napore da informacije sadržane u istraživačkom radu budu tačne i potpune, ali ne snosi odgovornost za eventualnu netačnost i nepotpunost istih. Istraživački radovi se koriste samo u svrhu za koju su izrađeni, a u skladu sa Pravilima o izradi istraživačkih radova. Stavovi izrečeni u tekstu ne predstavljaju zvaničan stav Skupštine Crne Gore, niti neophodno drugih institucija ili organizacija čiji se podaci koriste za izradu rada.*

** *Svi pojmovi upotrijebljeni u istraživačkom radu u muškom gramatičkom rodu obuhvataju muški i ženski rod lica na koja se odnose.*

SADRŽAJ

UVOD	4
GLAVNI NALAZI ISTRAŽIVANJA	5
DANSKA	6
FINSKA.....	7
NORVEŠKA.....	9
ŠVEDSKA.....	11
UJEDINJENO KRALJEVSTVO VELIKE BRITANIJE I SJEVERNE IRSKE.....	13
IZVORI INFORMACIJA.....	15

UVOD

Institut **parlamentarnog ombudsmana**, odnosno **izvorni model institucije ombudsmana**¹, prvi put je uspostavljen prije više od 200 godina, u Švedskoj, s ciljem vršenja kontrole i nadzora nad zakonitošću rada organa uprave i javnih službi. Ovo je zemlja i model koji je služio kao uzor od kojeg se polazilo kada se analizirala institucija ombudsmana od njegovih prvih početaka do danas, s tim što se on vremenom prilagođavao potrebama različitih sredina, tako da se ta institucija susreće u državama s različitom kulturnom, političkom i pravnom tradicijom, odnosno u državama s različitim pravnim i političkim uređenjem.²

Uloga parlamentarnog ombudsmana je često – mada ne i uvijek – povezana sa zakonodavnom granom vlasti sa zadatkom da sasluša, istraži, prijavi, te preduzme mjere u vezi sa pritužbama građana protiv službenika javne vlasti. Parlamentarni ombudsman ima **tri suštinske karakteristike**: povjerenik je parlamenta i kao institucija uspostavljen je po pravilu ustavom ili zakonom; zadatak mu je da istražuje povrede prava građana; ovlašćen je da utvrdi uočenu nezakonitost ili nepravilnost u radu tijela nad kojim vrši nadzor te ima pravo davati predloge i preporuke u vezi sa mjerama koje smatra da treba preuzeti u svakom slučaju povrede pojedinačnih prava.³

Brojne zemlje bile su nadahnute švedskim uzorom i slijedile njen primjer te danas institucija ombudsmana postoji u preko 100 zemalja u svijetu⁴, dok je pod ovim specifičnim nazivom – *parlamentarni ombudsman* - uspostavljena u svim skandinavskim zemljama, kao i u Ujedinjenom Kraljevstvu. U Švedskoj i Finskoj djeluje, pored parlamentarnog ombudsmana, i Kancelar pravde, koji u Švedskoj postoji i prije uvođenja institucije ombudsmana, još od 1713. godine, a koga je imenovao monarh radi kontrole rada državnih službenika. Međutim, vremenom se pokazalo da kancelar pravde nije u dovoljnoj mjeri nezavisan u odnosu na izvršnu vlast, što je imalo za posljedicu uvođenje parlamentarnog ombudsmana.⁵

Ne postoji jedinstven model ombudsmana, već su ove institucije prilagođene nacionalnim pravnim sistemima, pa se stoga javljaju i razlike u njegovom nazivu, statusu, ovlašćenjima i iskustvima. Termin ombudsman se danas primjenjuje u nacionalnim zakonodavstvima, i to: *pučki pravobranitelj* u Republici Hrvatskoj, *narodniot pravobranitel* u Sjevernoj Makedoniji, *varuh človekovih pravic* u Sloveniji, *Provedor de Justiça* u Portugalu, *difensore civico* u Italiji, *parliamentary commissioner for administration* u Velikoj Britaniji. Uprkos tim razlikama svi postojeći oblici ombudsmana imaju, međutim, određene zajedničke elemente, slične funkcije i zajedničke ciljeve.⁶

Crna Gora je uvela u svoj sistem instituciju Zaštitnika ljudskih prava i sloboda Crne Gore **2003.** godine usvajanjem posebnog **Zakona o Zaštitniku ljudskih prava i sloboda**⁷. Uvedena je kao „nezavisna i samostalna institucija, čiji je zadatak da preuzima mjeru za zaštitu ljudskih prava i sloboda, kad su povrijeđena aktom, radnjom ili nepostupanjem državnih organa, organa državne

¹ Riječ je švedska i znači „zastupnik, predstavnik, povjerenik“, Pravna enciklopedija, Beograd, 1979.

² Aviani D, *Pojam i vrste ombudsmana*, Hrvatska javna uprava, god. 1. (1999), br. 1, str. 67-95

³ *Pravni leksikon*, Leksikografski zavod Miroslav Krleža, Zagreb

⁴ Internet stranice Međunarodnog instituta ombudsmana, *International Ombudsman Institute*, <https://www.theioi.org/> (24.11.2020)

⁵ Istraživački rad Odjeljenja za informativno-istraživačke i bibliotečke poslove Narodne Skupštine Srbije, *Ombudsman-zakonska zaštita upotrebe termina*, 2008.

⁶ Zečević, R, *Iskustva ombudsmana u Švedskoj i Norveškoj* (str. 306-325), Institut za međunarodnu politiku i privredu, Beograd, jul 2006

⁷ Zakon o Zaštitniku ljudskih prava i sloboda („Sl. list Republike Crne Gore”, br. 41/2003)

uprave, organa lokalne samouprave i lokalne uprave, javnih službi i drugih nosilaca javnih ovlašćenja kao i mjere za sprečavanje mučenja i drugih oblika nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja i kažnjavanja i mjere za zaštitu od diskriminacije".⁸

Za potrebe ovog rada, a na zahtjev, analizirane su i prikazane institucije parlamentarnog ombudsmana u skandinavskim zemljama i Ujedinjenom Kraljevstvu, kao zemljama u kojima postoji dugo i bogato iskustvo u funkcionisanju sistema parlamentarnog ombudsmana.

GLAVNI NALAZI ISTRAŽIVANJA

Najstariji institut parlamentarnog ombudsmana uspostavljen je u **Švedskoj** davne 1809. godine, sa zadatkom da kao tijelo parlamenta kontroliše sprovodenje zakona od strane sudija i službenika organa državnih vlasti. Gotovo 100 godina kasnije, svojim prvim ustavom, **Finska** je kao druga zemlja u svijetu uspostavila ovaj institut, a nakon nje su slijedile **Danska** (1952) i **Norveška**, posljednja od skandinavskih zemalja koja je uvela institut civilnog parlamentarnog ombudsmana 1962. godine. Pored skandinavskih zemalja, **britanski parlamentarni ombudsman** odgovoran je parlamentu i djeluje kao povjerenik parlamenta, međutim, ima jednu karakteristiku za razliku od skandinavskih zemalja. Karakteriše ga to što građanima u ovoj zemlji nije dopušteno podnošenje pritužbi direktno ombudsmanu, već jedino preko poslanika koji procjenjuje da li da pritužbu prosljedi ombudsmanu na ispitivanje ili ne, te predstavlja određeni „filter“ za pritužbe.

Nastanak institucije parlamentarnog ombudsmana u Švedskoj i Finskoj povezan je sa jednom drugom institucijom švedskog i finskog pravnog sistema – *kancelarom pravde*, koji ima sličnu ulogu u nadzoru nad radom uprave i zaštiti prava građana kao i parlamentarni ombudsman, s osnovnom razlikom što svoju ulogu obavlja u ime vlade.

Kada su u pitanju ovlašćenja parlamentarnih ombudsmana u zemljama obuhvaćenim ovim istraživanjem, u Danskoj i Norveškoj ovlašćenja ombudsmana su limitirana za razliku od ovlašćenja ombudsmana u Finskoj i Švedskoj. Naime, u Norveškoj ombudsman nema kao u Švedskoj dužnost i obavezu neposredne inspekcije organa. Međutim, on ima po zakonu pravo pristupa prostorijama koje su u sferi njegove nadležnosti. Takođe, za razliku od situacije u Švedskoj ombudsman u Norveškoj ne može istraživati pritužbe koje se odnose na odluke suda, te narediti da državni službenik bude krivično optužen ili disciplinski gonjen. Norveška specificnost je i u odnosu ombudsmana prema parlamentu. Naime, ukoliko ombudsman uoči nedostatke u legislativi ili administrativnoj praksi, obavještava nadležno ministarstvo i podnosi poseban izvještaj o tome.

Jedna od specifičnih karakteristika zemalja obuhvaćenih ovim istraživanjem je snažna pozicija parlamentarnog ombudsmana uređena ustavnim pravom. Neminovno je da parlament i poslanici tradicionalno poštuju integritet i nazavisnost instituta parlamentarnog ombudsmana, koji se oslanja na snažnu vladavinu prava i institucionalnu podršku.

U nastavku rada predstavljene su informacije u vezi sa postojanjem institucije parlamentarnog ombudsmana u Danskoj, Finskoj, Norveškoj, Švedskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu, nadležnostima, primarnim zadacima, te kratkim istorijskim pregledom od uspostavljanja institutucije do danas. Podaci za potrebu izrade rada, u najvećoj mjeri, prikupljeni su uvidom u relevantno zakonodavstvo zemalja, zvanične internet prezentacije institucija, kao i iz drugih relevantnih izvora onamo gdje je to eksplicitno i navedeno u radu.

⁸ Internet stranice *Zaštitnika ljudskih prava i sloboda Crne Gore*, <https://www.ombudsman.co.me/> (24.11.2020)

DANSKA

Danski parlamentarni ombudsman (*Folketingets Ombudsman*) je diplomirani pravnik kojeg bira Danski parlament (*Folketing*), a koji **istražuje pritužbe i žalbe koje se odnose na državnu i javnu upravu.**⁹

Kancelarija Danskog parlamentarnog ombudsmana uspostavljena je **1955. godine**¹⁰, a njenos osnivanje utemeljeno je u članu 55 **Ustava Kraljevine Danske**¹¹, kojim se predviđa izbor jedne ili dvije osobe, od strane Danskog parlamenta, koja će vršiti nadzor nad civilnom i vojnom administracijom u državi, a koja ne može biti poslanik Danskog parlamenta. Parlament se odlučio za izbor jedne osobe, koja se naziva Ombudsmanom, a može mu se podnijeti pritužba ili žalba, na primjer, ukoliko neko smatra da su ministarstvo ili lokalne vlasti donijeli neispravnu odluku. Nije moguće žaliti se na akt koji je uvojio Parlament, a takođe nije moguće uložiti žalbu na presudu suda.¹²

Važeći Zakon o ombudsmanu¹³ sastoji se od devet poglavlja, kojim su uređeni: izbor i opoziv Ombudsmana, nadležnosti, odnos sa Parlamentom, postupak podnošenja pritužbe odnosno žalbe, pokretanje istraživačkog poslova na sopstvenu incijativu, istraživački poslovni slučaj, procjena i reagovanje Ombudsmana, te organizacija rada i zaposleni u Kancelariji Ombudsmana.

Ukoliko građanin smatra da je javna odnosno državna uprava napravila grešku u vezi sa postupkom koji je pokrenuo, može uložiti žalbu Danskom parlamentarnom ombudsmanu. Tipična greška može biti, na primjer, pogrešna odluka koju su donijele lokalne vlasti, neopravdano odlaganje u odgovoru na obraćanja građana ili greška načinjena tokom procesuiranja postupka koji je pokrenuo građanin. **Svako može podnijeti žalbu** Parlamentarnom ombudsmanu i ovaj postupak je besplatan.

Parlamentarni ombudsman je **nadležan da nadgleda sve djelove javne uprave** – uključujući državne, regionalne i lokalne vlasti i ostala javna tijela. Privatni sektor, sudovi pravde i Parlament **nijesu u nadležnosti** Ombudsmana.¹⁴ Međutim, Parlamentarni ombudsman je nadležan u slučaju osoba koje su lišene svojih sloboda u privatnim ustanovama, koje su u njima smještene na osnovu odluke koju su donijeli organi javne vlasti, na osnovu njegove preporuke ili na osnovu saglasnosti ili odobrenja javne vlasti. Takođe, nadležan je i po pitanju uslova koji se odnose na djecu u privatnim ustanovama.¹⁵

Ombudsman može da **iznese kritiku i preporuči da vlasti ponovo otvore slučaj** i možda promijene svoju odluku, ali Ombudsman ne može sam da donosi odluke. On se bavi pravnim pitanjima, a ne stvarima koje zahtijevaju usko specijalizovano znanje. Ombudsman može da

⁹ Internet stranice Danskog parlamentarnog ombudsmana, <https://en.ombudsmanden.dk/introduktion/> (23.11.2020)

¹⁰ *Ibid.* (23.11.2020)

¹¹ The Constitutional Act of Denmark of June 5th 1953,

https://www.thedanishparliament.dk/-/media/pdf/publikationer/english/the_constitutional_act_of_denmark_2013,-d-.pdf.ashx (23.11.2020)

¹² My Constitutional Act with Explanations

https://www.thedanishparliament.dk/-/media/pdf/publikationer/english/my_constitutional_act_with_explanations.ashx (23.11.2020)

¹³ The Ombudsman Act <https://en.ombudsmanden.dk/loven/> (23.11.2020)

¹⁴The Danish Parliamentary Ombudsman <https://danishbusinessauthority.dk/sites/default/files/ombudsman.pdf> (23.11.2020)

¹⁵ The Ombudsman Act, *ibid* (23.11.2020)

pokreće postupke na osnovu sopstvene inicijative, kao što su pitanja koja su u fokusu medijske pažnje.¹⁶

Nezavisan od Parlamenta u vršenju svoje funkcije, na osnovu Zakona, **Parlamentarni ombudsman podnosi godišnji izvještaj o svom radu**, koji se javno objavljuje.¹⁷ Posljednjih godina, ovaj institut primio je između 4.000 i 5.000 pritužbi godišnje od građana koji su bili mišljenja da je javna administracija pogrešno postupila.¹⁸ Primjera radi, pritužbe podnijete u 2019. godini u najvećoj mjeri odnosile su se na prava djece i socijalne benefite i ustanove, zatim na životnu sredinu i građevinarstvo, institucije za odrasle, pristup informacijama u posjedu javnih vlasti, oporezivanje, prevoz, komunikacije i puteve, pritužbe stranih državljanima, te lična pitanja, uključujući slobodu izražavanja. Najveći procenat pritužbi se ticao specifičnih odluka organa vlasti, a u manjoj mjeri pritužbe su se odnosile na samu proceduru slučaja ili vrijeme procesuiranja, nadzorne aktivnosti, sprovođenje administrativnih aktivnosti, te opšta pravila u javnim institucijama.¹⁹

Osim aktivnosti koje se odnose na pritužbe, bitno je istaći da svake godine Ombudsmanovo Odjeljenje za nadzor **posjećuje veliki broj javnih ustanova**, kao što su zatvori, psihijatrijske ustanove i ustanove socijalne zaštite. Ombudsmanovo Odjeljenje za djecu posjećuju institucije za djecu i procesuira pritužbe, kako od djece, tako i od odraslih, koje se odnose na uslove za djecu.²⁰

Kada je riječ o opravdanosti razloga uspostavljanja instituta parlamentarnog ombudsmana, shodno navodima iz uvodnog dijela Godišnjeg izvještaja Parlamentarnog ombudsmana za 2019. godinu, iskustvo je pokazalo da oni **pomažu organima vlasti da izbjegavaju buduće greške**, time osiguravajući da građani ne budu žrtve nepravde u budućim slučajevima. Istaknuto je da Parlamentarni ombudsman često najviše doprinosi u istragama koje podnosi na sopstvenu inicijativu, gdje **pokušava da razotkrije opšte probleme**, od čega korist ima veliki broj građana istovremeno.²¹

FINSKA

Institut Parlamentarnog ombudsmana u Finskoj (*Eduskunnan Oikeusasiaines*) osnovan je **Ustavom iz 1919. godine**, dok je prvi parlamentarni ombudsman stupio na dužnost 1920. godine. Institut ombudsmana je, dakle, star gotovo koliko i nezavisna država Finske, i **druga je najstarija institucija ombudsmana na svijetu**.

Počeci osnivanja ovog instituta praćeni su otporima, a nakon njegovog konačnog uspostavljanja, u prvim godinama djelovanja, pozivalo se i na njegovo ukidanje, kako od strane samog parlamentarnog ombudsmana, tako i od strane poslanika, medija, Kancelara pravde. Aktuelni parlamentarni ombudsman *Petri Jääskeläinen*, na pitanje šta su bili razlozi poteškoća, navodi da je „osnovni uzrok bio postojanje vrhovnog nadzornika nad zakonitostima u to vrijeme – *Kancelara*

¹⁶ The Danish Parliamentary Ombudsman: About Ombudsman <https://en.ombudsmanden.dk/introduktion/> (23.11.2020)

¹⁷ The Ombudsman Act <https://en.ombudsmanden.dk/loven/> (23.11.2020)

¹⁸ <https://en.ombudsmanden.dk/introduktion/> (23.11.2020)

¹⁹ Godišnji izvještaj o radu Parlamentarnog ombudsmana za 2019. godinu https://en.ombudsmanden.dk/publications/summary/annual_report_2019/ (23.11.2020)

²⁰ <https://en.ombudsmanden.dk/introduktion/> (23.11.2020)

²¹ Godišnji izvještaj o radu Parlamentarnog ombudsmana za 2019. godinu https://en.ombudsmanden.dk/publications/summary/annual_report_2019/ (23.11.2020)

pravde, čiji položaj je već bio dobro uspostavljen, te da iz tog razloga nije bilo dovoljno pritužbi odnosno posla za rad parlamentarnog ombudsmana u počecima svog djelovanja²².

Izbor, ovlašćenja i zadaci parlamentarnog ombudsmana regulisani su **Ustavom²³** i **Zakonom o parlamentarnom ombudsmanu²⁴**. Dodatno, **Pravilnik o radu Kancelarije parlamentarnog ombudsmana²⁵** sadrži detaljnije odredbe po pitanju podjele zaduženja između ombudsmana i zamjenika ombudsmana. Zakonom o parlamentarnom ombudsmanu uređena su pitanja koja se, *inter alia*, odnose na: postupak podnošenja žalbe ili pritužbe, pokretanje istrage odnosno vršenje inspekcijskih poslova kako na zahtjev tako i na sopstvenu inicijativu, istragu slučaja, pristup informacijama, odnos sa Parlamentom, nadležnosti ombudsmana i zamjenika, nadležnosti Centra za ljudska prava kao tijela koje djeluje pod Kancelarijom parlamentarnog ombudsmana.

Primarni zadatak ombudsmana je da vrši istražne radnje po pritužbama, da vrši nadzor kako bi se obezbijedilo da sudske i ostale vlasti, državni službenici, državni i javni funkcionerim poštuju zakon i ispunjavaju obaveze koje proizlaze iz vršenja ovlašćenja. Ombudsman, takođe, postupa po sopstvenoj inicijativi, vrši inspekcijski nadzor nad javnim i državnim službama i institucijama, te ima posebnu dužnost da nadgleda tretman pritvorenih i lica u zatvorskim objektima. Jedan od prioriteta u okviru svojih nadležnosti je da nadgleda sprovođenje zakona kod osoba sa invaliditetom, starijih osoba i djece. Amandmanom na zakon, podnešenim 2014. godine, uvedena je obaveza ombudsmana za sprovođenje posebnog nadzora kod prikupljanja i korišćenja svih obavještajnih podataka, dok je 2019. godine uvedena i obaveza određenih službi poput policije da podnose godišnji izvještaj o svom radu.

Parlamentarni ombudsman daje mišljenje o zakonskim predlozima. S druge strane, privatne instance i pojedinici kojima nijesu povjereni državni i javni poslovi nijesu predmet ombudsmanovog nadzora nad zakonitošću. Ombudsman **ne može vršiti istražne radnje u vezi sa zakonodavnim radom Parlamenta, aktivnostima poslanika ili nadležnostima Kancelara pravde.**²⁶

Članom 109.2 finskog Ustava, parlamentarni ombudsman ima **obavezu da podnese Parlamentu godišnji izvještaj** koji sadrži opažanja o stanju u sprovođenju pravde i svim nedostacima u zakonodavstvu. Prema Zakonu o parlamentarnom ombudsmanu (član 12.1), godišnji izvještaj sadrži statističke podatke, te pregled aktivnosti u vezi sa učinkom javne odnosno državne uprave i izvršavanjem javnih zadataka, a posebno primjenu temeljnih ljudskih prava.

Prema riječima sadašnjeg Parlamentarnog ombudsmana „Institut Parlamentarnog ombudsmana pronašao je djelovanje i svrhu svog postojanja koji su mu nedostajali u prvim godinama postojanja. Ovoj izjavi svjedoči podatak o broju slučajeva kojima se ombudsman bavi. Dok je 1920. godine ombudsman imao 39 pritužbi, 2019. godina je zabilježila rekordan broj, tačnije 6.267

²² Godišnji izvještaj o radu Parlamentarnog ombudsmana za 2019. godinu,

[\(23.11.2020\)](https://www.oikeusasiamies.fi/documents/20184/39006/summary2019/b16cd626-e627-46fa-b5c2-5c0e4861d544)

²³ Constitutional provisions pertaining to Parliamentary Ombudsman of Finland, The Constitution of Finland, 11 June 1999 (731/1999), entry into force 1 March 2000

<https://www.oikeusasiamies.fi/en/web/guest/constitutional-provisions-pertaining-to-parliamentary-ombudsman-of-finland>

²⁴ Parliamentary Ombudsman Act (197/2002), [\(23.11.2020\)](https://www.oikeusasiamies.fi/en/parliamentary-ombudsman-act)

²⁵ Rules of Procedure of the Parliamentary Ombudsman (209/2002), pg. 219,

[\(23.11.2020\)](https://www.oikeusasiamies.fi/documents/20184/39006/summary2019/b16cd626-e627-46fa-b5c2-5c0e4861d544)

²⁶ [Parliamentary Ombudsman \(Finland\) - ENNHR](#)

pritužbi“. Naime, u 2019. godini primljen je rekordan broj pritužbi, ukupno 6.267, što je za oko 670 (12%) više nego u 2018. godini (5.594). Najveći broj pritužbi odnosio se na oblast socijalne zaštite (1.112), policiju (752) i oblast zdravstvene zaštite (698). U 2019. godini riješeno je 6.057 pritužbi, ili 97% od primljenih pritužbi. Brojka za 2018. godinu iznosila je 5.410.²⁷

„Parlamentarni ombudsman vrši dužnost na osnovu povjerenja koje mu je ukazao najviši organ vlasti – Parlament. Osnivanje, opstanak i razvoj institucije zahtijevali su podršku i povjerenje i Parlamenta i Odbora za ustavnopravna pitanja. Institucija koja se uglavnom zasniva na vođenju istraža po pitanju pritužbi takođe zahtijeva povjerenje građana – u protivnom, građani se ne bi obraćali“, izjava je aktuelnog parlamentarnog ombudsmana u svom uvodnom obraćanju Godišnjeg izvještaja o radu za 2019. godinu. „Vršenje nadzora nad zakonitošću može se pokazati efikasnim samo dok uživa dovoljna ovlašćenja u parlamentu, pravosuđu, administraciji i društvu uopšte“, smatra aktuelna zamjenica parlamentarnog ombudsmana.

Izvještajna 2019. godina prva je godina kada je izvještaj parlamentarnog ombudsmana upućen i drugim odborima, pored Odbora za ustavnopravna pitanja, na komentarisanje. Na ovaj način, pruža se mogućnost proširenja interakcije i usmjeravanja dijaloga između Parlamenta i Parlamentarnog ombudsmana. Kao takav, promoviše učešće parlementa u procjeni stanja temeljnih ljudskih prava u Finskoj.²⁸

NORVEŠKA

Počeci osnivanja parlamentarnog ombudsmana u Norveškoj praćeni su snažnim otporima i manje više otvorenim suprotstavljanjima posebno vladinim agencijama i funkcionerima. Ova zemlja je, naime, najprije osnovala **1952. godine instituciju vojnog ombudsmana**, čija je nadležnost bila da postupa po žalbama zbog zloupotrebe vlasti od strane vojnih lica, a imao je prosječno oko 350 žalbi godišnje. Deset godina kasnije, norveški Parlament (*Stortinget*) je donio poseban zakon na osnovu koga je uveden civilni parlementarni ombudsman, koji je počeo da obavlja svoju dužnost 1. januara **1963. godine**.²⁹

Norveški parlamentarni ombudsman (*Sivilombudsmannen*) **istražuje po pritužbama građana** koji smatraju da su pretrpjeli **nepravdu ili grešku od strane dijela javne administracije**. Ombudsmana bira norveški Parlament, kao čuvara prava građana u njihovim postupanjima pred javnom upravom. Takođe, Ombudsman **radi na prevenciji torture i nečovječnog postupanja u institucijama**, kroz posjete ustanovama u kojima su ljudi lišeni slobode.³⁰

Pravni osnov za aktivnosti Parlamentarnog ombudsmana nalazi se u **Ustavu Kraljevine Norveške** (član 75 stav 1), **Zakonu o Parlamentarnom ombudsmanu za javnu administraciju i Uputstvima Parlamenta Norveške za Parlamentarnog ombudsmana**.³¹

Parlamentarni ombudsman, koji se bira na mandat od četiri godine, a koji ne može biti poslanik, djeluje samostalno i nezavisno od Parlamenta, a Parlament propisuje opšte uslove za njegove aktivnosti. Njegova svrha jeste da, kao predstavnik Parlamenta, shodno već pomenutim aktima,

²⁷ Godišnji izvještaj o radu Parlamentarnog ombudsmana za 2019. godinu, [\(23.11.2020\)](https://www.oikeusasiames.fi/documents/20184/39006/summary2019/b16cd626-e627-46fa-b5c2-5c0e4861d544)

²⁸ *Ibid.*

²⁹ Zečević, R, str. 317, *ibid.*

³⁰ Internet stranice norveškog parlamentarnog ombudsmana <https://www.sivilombudsmannen.no/en/> (23.11.2020)

³¹ *Ibid.*

nastoji da osigura da javni organi ne postupaju nepravedno sa građanima i da pomogne da se osigura da javna uprava poštuje i štiti ljudska prava.³²

Svako može besplatno podnijeti žalbu Parlamentarnom ombudsmanu ukoliko smatra da je javna administracija donijela lošu odluku, da je slučaj podnosioca žalbe procesuiran na neispravan ili nezadovoljavajući način ili da je došlo do zanemarivanja zahtjeva. Parlamentarni ombudsman **razmatra pritužbe protiv centralne vlasti, okružne i opštinske administracije**. Pritužbe se tiču praktično svih oblasti prava u kojima javna uprava djeluje, uključujući: planiranje i gradnju, socijalnu pomoć i penzije, zdravstvenu, socijalnu i dječiju zaštitu, komunikacije, oporezivanje, imigracije, slobodu informisanja i slobodan pristup informacijama, policiju i tužilaštvo, biznis, industriju, poljoprivredu, stočarstvo i popravne ustanove. Ombudsman se bavi i pritužbama koje se odnose na kašnjenje u procesuiranju slučajeva i propuštanje javne administracije da odgovori na zahtjev. Takođe, Ombudsman pokreće postupke na sopstvenu inicijativu.

Parlamentarni ombudsman **ne može istraživati** pritužbe koje se odnose na odluke suda, pitanja o kojima je Parlament donio odluku, odluke koje je donio Kralj, konflikte između fizičkih lica, slučajevi gdje javna administracija ne vrši javnu vlast već postupa kao privatni subjekt, kao i u slučajevima o kojima su odluku donijeli opštinski ili okružni savjet (uz određene izuzetke).³³

Parlamentarni ombudsman **ne može izmijeniti odluku organa javne vlasti ili izdati bilo kakvu naredbu**, ali, kako se navodi na zvaničnom sajtu Norveškog parlamentarnog ombudsmana, vlasti se uglavnom saglase sa tumačenjem Ombudsmana.³⁴

Zakon o Parlamentarnom ombudsmanu za javnu administraciju sadrži 15 poglavija, kojima se propisuju izbor ombudsmana, opšte instrukcije i svrha, definiše Nacionalni preventivni mehanizam, zatim, utvrđuju oblast odgovornosti i osnove za djelovanje, definiše postupak podnošenja žalbe, pravo ombudsmana na pristup informacijama i pristup prostorijama koje su u sferi njegove nadležnosti i obaveza čuvanja povjerljivih podataka. Takođe, ovim aktom se utvrđuje na koji način Ombudsman može da finalizuje postupak i ukaže na nedostatke u legislativi ili administrativnoj praksi, definiše se obaveza izvještavanja Parlamentu, utvrđuju plata i penzija Ombudsmana, kao i način zapošljavanja u Kancelariji Ombudsmana.

Zakonom je propisano da Ombudsman **podnosi Parlamentu godišnji izvještaj o svom radu**. Takođe, Ombudsman priprema **izvještaj koji se odnosi na njegove aktivnosti kao Nacionalnog preventivnog mehanizma**. Pomenuti izvještaji se štampaju i javno objavljaju, a Ombudsman može, kada uzme za shodno, podnijeti i posebne izvještaje.³⁵

Nakon ratifikacije Opcionog protokola uz Konvenciju Ujedinjenih nacija protiv torture i drugih oblika zlostavljanja, od strane Parlamenta Norveške, u junu 2013. godine, Parlamentarnom ombudsmanu je 2014. godine dodijeljen mandat **Nacionalnog preventivnog mehanizma**. On ima odgovornost da istražuje da li se poštuju ljudska prava lica lišenih slobode, kao i da djeluje preventivno protiv torture i nečovječnog ponašanja.³⁶

³² Act relating to the Parliamentary Ombudsman for Public Administration <https://lovdata.no/dokument/NLE/lov/1962-06-22-8> (23.11.2020)

³³ Internet stranice norveškog parlamentarnog ombudsmanna <https://www.sivilombudsmannen.no/en/klage-til-sivilombudsmannen/before-you-file-a-complaint/> (23.11.2020)

³⁴ Ibid.

³⁵ Act relating to the Parliamentary Ombudsman for Public Administration <https://lovdata.no/dokument/NLE/lov/1962-06-22-8> (23.11.2020)

³⁶ <https://www.sivilombudsmannen.no/en/torturforebygging/mandate/> (23.11.2020)

Parlamentarni ombudsman, kao **Nacionalni preventivni mehanizam**, ima pravo da **posjećuje javne i privatne ustanove u kojima su lica lišena slobode**. Ombudsman posjećuje zatvore, pritvorske jedinice, policijske centre za zadržavanje imigranata, ustanove zaštite mentalnog zdravlja i ustanove za brigu o djeci. Takođe, može posjećivati mjesto u kojima su lica privremeno zadržana, na primjer tokom transporta, prostorije za zadržavanje lica koja čekaju ispitivanje od strane policije, kao i prostorije hitne pomoći i urgentnih cenatra. Parlamentarni ombudsman, u vršenju svoje funkcije kao Nacionalnog preventivnog mehanizma, ima pristup svim prostorijama za zadržavanje, kao i pristup relevantnim informacijama koje se odnose na uslove za lica lišena slobode.³⁷

Zakon i Uputstva za Parlamentarnog ombudsmana za javnu administraciju propisuju osnivanje **Savjetodavnog odbora**, koji treba da doprinose stručnosti Nacionalnog preventivnog mehanizma. On je osnovan 2014. godine, a sastoji se od 17 članova, stručnjaka iz različitih oblasti koje su od značaja za preventivno djelovanje ovog mehanizma.³⁸

Prema riječima samih predstavnika Kancelarije Parlamentarnog ombudsmana, iznesenim u Godišnjem izveštaju za 2019. godinu, oni treba da budu **prepoznati i jasan glas koji se podiže protiv nepravde**. Ombudsman i dalje sprovodi zadatke koji su propisani prilikom osnivanja ovog instituta, 1962. godine, a u međuvremenu, pogotovo posljednjih godina, broj žalbi Ombudsmanu je značajno porastao. Iako je broj pritužbi porastao, broj slučajeva koji su odbačeni nije rastao, što ukazuje na njihovo efikasnije procesuiranje. Međutim, da bi se načinile dugotrajne i sistematske promjene u administraciji, **potrebno je da Parlamentarni ombudsman zauzme aktivniju ulogu, odnosno da bude proaktivniji**, kroz češće pokretanje postupaka na sopstvenu inicijativu.³⁹

ŠVEDSKA

Institut odnosno Kancelarija Parlamentarnog ombudsmana (*Justitieombudsman*) u Švedskoj uvedena je **1809. godine**, što čini Švedsku **prvom zemljom koja je uvela instituciju ombudsmana** uopšte. Parlamentani ombudsmani direktno su odgovorni Parlamentu i predstavljaju jedan od stubova parlamentarne kontrole u Švedskoj.

Nastanak institucije ombudsmana u Švedskoj neraskidivo je povezan sa jednom drugom tradicionalnom institucijom švedskog pravnog sistema – *Kancelarom pravde*. Ustav Švedske iz 1809. godine zasnovan je na principima podjele vlasti između Kralja i Parlamenta. Kao izraz *principa podjele vlasti*, Ustav je sadržao odredbe po kojima je *kralj postavljao Kancelara pravde a Parlament parlamentarnog ombudsmana*, čiji je zadatko bio da kao predstavnik parlamenta nadzire sprovođenje zakonitosti u odnosu na sve *službenike i sudije*.

Ustav Švedske (Regeringsformen)⁴⁰, u dijelu koji se odnosi na parlamentarnu kontrolu, navodi da Parlament imenuje jednog ili više parlamentarnih ombudsmana čija je osnovna funkcija da kao parlamentarno tijelo vrši nadzor nad sprovođenjem zakona i drugih akata. **Zakon o parlamentu (Riksstatsordningen)**⁴¹ detaljnije uređuje ovlašćenja parlamentarnih ombudsmana, njihov broj,

³⁷ <https://www.sivilombudsmannen.no/en/torturforebygging/sectors-covered-npms-mandate/> (23.11.2020)

³⁸ <https://www.sivilombudsmannen.no/en/torturforebygging/the-advisory-committee/> (23.11.2020)

³⁹ Godišnji izveštaj Norveškog parlamentarnog ombudsmana za 2019. godinu

<https://www.sivilombudsmannen.no/wp-content/uploads/2020/06/Annual-report-2019-rev-1.pdf> (23.11.2020)

⁴⁰ The Instrument of Government, Chapter 13, Article 6, <https://www.jo.se/en/About-JO/Legal-basis/Instrument-of-Government/> (23.11.2020)

⁴¹ Zakonom o parlamentu Švedske uređeni su način rada i organizacija Parlamenta, te zapravo ovaj akt predstavlja poslovnik parlamenta koji je usvojen u formi zakona.

izbor, mandat i sl⁴². **Uputstva za parlamentarne ombudsmane**⁴³, *inter alia*, utvrđuju nad kojim organima i tijelima parlamentarni ombudsmeni vrše nadzor, kao i koji su organi i tijela izuzeti iz nadzora ombudsmana. Pa tako nadzor parlamentarnih ombudsmena obuhvata: sve državne i lokalne organe i tijela kao i njihove zaposlene, sva lica koja vrše javna ovlašćenja, zaposlene u javnim preduzećima. Međutim, Ombudsman ne nadzire poslanike, niti Vladu ni njene članove, članove lokalnog vijeća. Takođe, ombudsman ne nadzire ni rad Kancelara pravde, Odbora guvernera švedske banke i njihovih zamjenika osim u odnosu na primjenu zakonodavstva iz oblasti deviznog poslovanja. Ombudsman nema nadležnost da preduzima radnje ni prema određenim upravnim tijelima i službi parlamenta, fondacijama i preduzećima u vlasništvu lokalne samouprave, medijskih kuća, privatnih kompanija, advokata, doktora medicine privatne prakse. Dodatno, **administrativne direktive za parlamentarne ombudsmane**⁴⁴ sadrže odredbe koje se tiču prava i odgovornosti službenika u organizaciji, npr. Sekretarijata, oblasti odgovornosti i sl. **Zakon o javnom pristupu informacijama i tajnosti**⁴⁵ sadrži odredbe o tajnosti podataka koje se primenjuju na parlamentarnog ombudsmana.⁴⁶

Primarni zadatak ombudsmana je da obezbijede poštovanje zakona, da osiguraju da se državne i javne vlasti kao i sudovi pridržavaju odredbi definisanih Ustavom a koje se odnose na nepristrasnost i objektivnost te da državni i javni sektor ne krše osnovne slobode i prava građana. Ombudsmani mogu pokrenuti postupak po pritužbi odnosno žalbi ili po sopstvenoj inicijativi. Ombudsmani takođe vrše redovne inspekcijske poslove kod javnih službi i sudova. Imenovani su kao **Nacionalni preventivni mehanizam** (NPM) sa zadatkom da nadgledaju postupanje prema licima koja su lišena slobode odnosno da osiguraju da lica nijesu izložena okrutnom, nehumanom ili drugom ponižavajućem postupanju odnosno kažnjavanju.

Ombudsmani su ovlašćeni da izraze svoj stav u pojedinoj stvari, ukoliko mjere preduzete od strane javne službe odnosno javno ovlašćenih lica nijesu u skladu sa važećim propisima. Takođe ombudsman je ovlašćen da preduzme i neposredno krivično gonjenje svakog službenika za povredu dužnosti, kao i da ga disciplinski goni pred organima nadležnim za primjenu disciplinskih sankcija. Krivičnom gonjenju ombudsman pristupa u slučajevima izvršenja krivičnih dela u vršenju službene dužnosti organa vlasti i to uglavnom državnih i lokalnih službenika.

Zakonom je utvrđena obaveza ombudsmana da podnosi *godišnji izveštaj parlamentu* o svojim aktivnostima, inicijativama, prikupljenim žalbama i dr.

Tokom prethodne izvještajne godine, registrovano je ukupno 9.797 novih slučajeva, što predstavlja 7% više registrovanih slučajeva u odnosu na godinu ranije i gotovo 98% riješenih slučajeva. Od ovog broja, 9.598, ili 98%, predstavljaju pritužbe, dok je 79 slučajeva inicirano od strane ombudsmana a 121 slučaj odnosio se na novo zakonodavstvo.

⁴² The Risdag Act, Chapter 13, <https://www.jo.se/en/About-JO/Legal-basis/The-Riksdrag-Act-Riksdagsordningen/> (23.11.2020)

⁴³ The Act with Instructions for the Parliamentary Ombudsmen (Lag [1986:765] med instruktion för Riksdagens ombudsmän – "JO-instruktionen") issued 13 November 1986, revised 1 January 2019 by SFS 2018:1905, <https://www.jo.se/en/About-JO/Legal-basis/Instructions/> (23.11.2020)

⁴⁴ Administrative Directives for the Parliamentary Ombudsmen valid from 15 February 2012. Latest revision 19 December 2019. The revision is valid from 1 January 2020.

<https://www.jo.se/en/About-JO/Legal-basis/Administrative-directives/> (23.11.2020)

⁴⁵ Public Access to Information and Secrecy Act Public Access to Information and Secrecy Act (Offentlighets- och sekretesslagen [2009:400]), Chapter 42, <https://www.jo.se/en/About-JO/Legal-basis/Public-Access-to-Information-and-Secrecy-Act-/> (23.11.2020)

⁴⁶ <https://www.jo.se/en/About-JO/Legal-basis/> (23.11.2020)

Prema Godišnjem izvještaju o radu⁴⁷ koji pokriva period od jula 2018. do juna 2019, najveći broj rješenja po žalbi odnosio se na socijalne službe, zatvorske i uslovne kazne, policiju, socijalno osiguranje, migracije, pristup javnim dokumentima.

UJEDINJENO KRALJEVSTVO VELIKE BRITANIJE I SJEVERNE IRSKE

Parlamentarni ombudsman i Ombudsman za zdravstvene usluge (*Parliamentary and Health Service Ombudsman*) u Ujedinjenom Kraljevstvu Velike Britanije i Sjeverne Irske objedinjuje dvije statutarne uloge – **Parlamentarnog komesara za administraciju** (Parlamentarnog ombudsmana) i **Komesara za zdravstvene usluge za Englesku** (Ombudsman za zdravstvene usluge).

Pravni osnov za djelovanje Parlamentarnog ombudsmana počiva u **Zakonu o Parlamentarnom komesaru iz 1967. godine**. Za svoje djelovanje **odgovoran je Parlamentu**, a njegov rad nagleda Odbor za javnu upravu i ustavna pitanja.⁴⁸ Ombudsman podnosi godišnji izvještaj o svom radu Parlamentu, shodno aktima o Parlamentarnom komesaru.⁴⁹

U okviru svojih nadležnosti, ombudsman donosi konačne odluke po pritužbama koje nijesu riješene od strane Nacionalne zdravstvene službe u Engleskoj, niti od strane Vlade Velike Britanije i drugih javnih institucija. Kako sami navode, svoj posao obavljaju transparentno, fer i nepristrasno, a njihove usluge su besplatne.⁵⁰ Primarno, Ombudsman razmatra pritužbe građana prema kojima su postojali **nepravda ili poteškoće zbog toga što institucija nije reagovala adekvatno, pružila je lošu uslugu ili nije ispravila problem**. To podrazumijeva žalbe na račun nezadovoljavajućeg rada institucija Vlade, drugih javnih institucija i organizacija, kao i Komesara za zdravstvene usluge u Engleskoj. Ukoliko Ombudsman zaključi da je organizacija napravila grešku, može dati preporuke kako bi se stanje popravilo. One mogu uključivati objašnjenja, izvinjenja ili preporuke kako da se poboljša pružanje usluga. Podnositelj pritužbe se tokom čitavog postupka informiše o svakoj fazi procesa, kako bi mu se obezbjedila kvalitetna usluga.⁵¹

Posebna zanimljivost kada je riječ u britanskom Parlamentarnom ombudsmanu jeste da, ukoliko se želi podnijeti pritužba na Vladu Ujedinjenog Kraljevstva ili druge javne institucije, neophodno je da formular za pritužbu potpiše poslanik i dostavi pritužbu Ombudsmanu.⁵² Naime, pritužbe se upućuju preko poslanika (tzv. „*poslanički filter*“) a podnositelj pritužbe mora je prvo podnijeti organu odnosno tijelu koje je predmet pritužbe kako bi omogućio odgovornim službama da pruže odgovor prije daljeg rješavanja slučaja. Poslanik nije u obavezi da prosljedi slučaj ombudsmanu.

Parlamentarnom ombudsmanu se, osim u rijetkim slučajevima, ne može podnijeti pritužba na rad sudova, policije, poslanika, advokata i pravnih zastupnika, obrazovnih ustanova, humanitarnih organizacija, lokalnih savjeta, poštanskih službi, banaka, osiguranja i privatnih zdravstvenih ustanova, osim ukoliko su osnovane od strane Nacionalne zdravstvene službe. Takođe, Parlamentarni ombudsman ne postupa po pritužbama koje se odnose na potrošačka prava, stanovanje, telekomunikacije, gas, struju i vodu, televiziju, radio, novine, oglašavanje i Zakon o

⁴⁷ https://www.jo.se/Global/Ämbetsberättelser/Annual_Report_2018-19_web_opt.pdf

⁴⁸ Internet stranica Parlamentarnog ombudsmana, <https://www.ombudsman.org.uk/about-us/who-we-are> (24.11.2020)

⁴⁹ Ombudsmanov Godišnji izvještaj i obračun za 2019 – 2020

https://www.ombudsman.org.uk/sites/default/files/The%20Ombudsman%E2%80%99s%20Annual%20Report%20and%20Accounts%202019-2020_Website.pdf (24.11.2020)

⁵⁰ <https://www.ombudsman.org.uk/> (24.11.2020)

⁵¹ <https://www.ombudsman.org.uk/about-us/what-we-do> (24.11.2020)

⁵² <https://www.ombudsman.org.uk/making-complaint/before-you-come-to-us> (24.11.2020)

mentalnom zdravlju. Na zvaničnim internet stranicama Parlamentarnog ombudsmana i Ombudsmana za zdravstvene usluge nalazi se kompletan spisak subjekata na koje se ne može žaliti ovoj instituciji, uz navođenje institucija koje su nadležne za pritužbe u ovim oblastima.⁵³

Ombudsman zasniva svoje djelovanje na **principima dobre administracije i dobrog postupanja po pritužbama i principima za pravne ljestvike**. Principi su zasnovani na preko četrdeset godina iskustva u radu sa velikim brojem pritžbi. Pomenuti principi podržavaju zakonitost, fleksibilnost, transparentnost, pravičnost i odgovornost – sve preduslove neophodne za dobru administraciju.⁵⁴

Institucijom Parlamentarnog ombudsmana upravlja jedinstveni **odbor** koji donosi odluke, kojim predsjedava Parlamentarni ombudsman i Ombudsman za zdravstvene usluge. Osim izvršnog direktora i njegovog višeg menadžment tima, u Odboru su i lica različitih profesija i iskustava, koja pružaju vanjsku perspektivu djelovanja institucije. **Stručno savjetodavno vijeće** pruža podršku u različitim oblastima rada institucije. Kada to zahtijeva Ombudsman, članovi ovog vijeća daju svoju ekspertizu i stručne predloge koji se odnose na određene projekte ili segmente rada.⁵⁵

Institucija Ombudsmana **posebno je važna za najranjivije kategorije u društvu**, čiji glas u suprotnom se ne bi mogao čuti. **Pritužbe**, u stvari, predstavljaju povratnu informaciju u odnosu na kvalitet javnih usluga i treba da posluže državnim službenicima kao podstrek za usavršavanje i podizanje kvaliteta usluga. Ombudsman je posljednja instanca u postupku po pritužbama, i teži da dostigne pravdu za one koji to prethodno nisu uspjeli.⁵⁶

U cilju pružanja boljih usluga građanima, Parlamentu i poreznicima, predložene su određene izmjene u načinima djelovanja Ombudsmana. Nakon javne rasprave, Vlada je predstavila Predlog zakona o Ombudsmanu za javne usluge (*Public Service Ombudsman*), kako bi se modernizovao način postupanja po žalbama. U ovom predlogu zakona predstavljene su **detaljne mјere za uspostavljanje novog ombudsmana za javne usluge**, kako bi se osiguralo da svako ko podnese opravdanu pritužbu, može očekivati brz i efikasan pravni lijek. Institucija Parlamentarnog ombudsmana podržava predložene izmjene, uz sugestije za dalje unapređenje predloženog teksta, prije nego što isti uđe u parlamentarnu proceduru. Parlamentarni ombudsman ostaje otvoren za dalju saradnju sa Vladom i Parlamentom, u cilju pronalaženja zakonodavnih mogućnosti koje će dalje sprovesti ovu **reformu**.⁵⁷

⁵³ <https://www.ombudsman.org.uk/making-complaint/what-we-can-and-cant-help> (24.11.2020)

⁵⁴ <https://www.ombudsman.org.uk/about-us/our-principles> (24.11.2020)

⁵⁵ <https://www.ombudsman.org.uk/about-us/who-we-are> (24.11.2020)

⁵⁶ The Ombudsman's Casework Report 2019

https://www.ombudsman.org.uk/sites/default/files/Ombudsman_Casework_Report_2019.pdf (24.11.2020)

⁵⁷ <https://www.ombudsman.org.uk/making-complaint/information-mps/our-role-and-relationship-parliament/ombudsman-reform> (24.11.2020)

Izvori informacija

Act relating to the Parliamentary Ombudsman for Public Administration
<https://lovdata.no/dokument/NLE/lov/1962-06-22-8>

Act relating to the Parliamentary Ombudsman for Public Administration
<https://lovdata.no/dokument/NLE/lov/1962-06-22-8>

Administrative Directives for the Parliamentary Ombudsmen valid from 15 February 2012. Latest revision 19 December 2019. The revision is valid from 1 January 2020.
<https://www.jo.se/en/About-JO/Legal-basis/Administrative-directives/>

Constitutional provisions pertaining to Parliamentary Ombudsman of Finland, The Constitution of Finland, 11 June 1999 (731/1999), entry into force 1 March 2000
<https://www.oikeusasiamies.fi/en/web/guest/constitutional-provisions-pertaining-to-parliamentary-ombudsman-of-finland>

Godišnji izvještaj o radu Parlamentarnog ombudsmana za 2019. godinu
https://en.ombudsmanden.dk/publications/summary/annual_report_2019/

Godišnji izvještaj o radu Parlamentarnog ombudsmana za 2019. godinu,
<https://www.oikeusasiamies.fi/documents/20184/39006/summary2019/b16cd626-e627-46fa-b5c2-5c0e4861d544>

Godišnji izvještaj o radu Parlamentarnog ombudsmana za 2019. godinu,
<https://www.oikeusasiamies.fi/documents/20184/39006/summary2019/b16cd626-e627-46fa-b5c2-5c0e4861d544>

Internet stranice norveškog parlamentarnog ombudsmana a <https://www.sivilombudsmannen.no/en/>

Internet stranice norveškog parlamentarnog ombudsmana <https://www.sivilombudsmannen.no/en/>

Parliamentary Ombudsman Act (197/2002), <https://www.oikeusasiamies.fi/en/parliamentary-ombudsman-act> Rules of

Procedure of the Parliamentary Ombudsman (209/2002), pg. 219,
<https://www.oikeusasiamies.fi/documents/20184/39006/summary2019/b16cd626-e627-46fa-b5c2-5c0e4861d544>
Parliamentary Ombudsman (Finland) - ENNHRI

Public Access to Information and Secrecy Act Public Access to Information and Secrecy Act (Offentlighets- och sekretesslagen [2009:400]), Chapter 42,
<https://www.jo.se/en/About-JO/Legal-basis/Public-Access-to-Information-and-Secrecy-Act-/>

The Act with Instructions for the Parliamentary Ombudsmen (Lag [1986:765] med instruktion för Riksdagens ombudsmän – "JO-instruktionen") issued 13 November 1986, revised 1 January 2019 by SFS 2018:1905, <https://www.jo.se/en/About-JO/Legal-basis/Instructions/>

The Danish Parliamentary Ombudsman <https://danishbusinessauthority.dk/sites/default/files/ombudsman.pdf>

The Danish Parliamnetary Ombudsman: About Ombudmsan <https://en.ombudsmanden.dk/introduktion/>
<https://en.ombudsmanden.dk/introduktion/>

The Instrument of Government, Chapter 13, Article 6, <https://www.jo.se/en/About-JO/Legal-basis/Instrument-of-Government/>

The Ombudsman Act <https://en.ombudsmanden.dk/loven/>

The Ombudsman Act <https://en.ombudsmanden.dk/loven/>

The Ombudsman'S Casework Report 2019
https://www.ombudsman.org.uk/sites/default/files/Ombudsman_Casework_Report_2019.pdf

The Risdag Act, Chapter 13, <https://www.jo.se/en/About-JO/Legal-basis/The-Riksdag-Act-Riksdagsordningen/>