

---

# ИНСТИТУЦИЈА ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА У ИЗВЕШТАВАЊУ ПОРТАЛА ДНЕВНОГ ЛИЦА “БЛИЦ” У ПЕРИОДУ ОД 2013 ДО 2016. ГОДИНЕ\*

---

УДК 351.941:070(497.11)ВЛИС“2013/2016“

DOI: <https://doi.org/10.22182/ajp.7232017.6>

Оригинални научни рад

Мр Драгана Арсић

---

## Сажетак:

---

За успостављање демократског поретка и његово потпуно и суштинско остварење од пресудног је значаја едуковање јавности, односно њено упућивање у све вредности демократског друштва, начине његовог функционисања, права и обавезе сваког грађанина и др. Медији сваког демократског друштва требало би да о овој теми извештавају критички, транспарентно, детаљно и едукативно. С тим у вези за сваког грађанина битна су сазнања о механизмима контроле јавне управе, а самим тим и о карактеристикама, функционисању, раду и надлежностима институције омбудсмана, односно Заштитника грађана. У овом раду анализирани су медијске објаве онлине портала дневног листа “Блиц” у периоду од почетка 2013. до краја 2016. године. Истраживање показује да је овај портал делимично остварио ову функцију, и на задовољавајући начин упознао читаоце портала о значају, улози и функцијама институције омбудсмана на различитим нивоима у Републици Србији, те да са таквом праксом, уз додатно унапређење, у будућности треба и наставити.

**Кључне рече:** Заштитник грађана, покрајински и локални омбудсман, медији, портал, демократизација

---

---

\* Рад је примљен 17. 11. 2017, а одобрен на састанку редакције 28. 11. 2017.

## УВОД

За успостављање демократског поретка и његово потпуно и суштинско остварење од пресудног је значаја едуковање јавности, односно њено упућивање у све вредности демократског друштва, начине његовог функционисања, права и обавезе сваког грађанина и свих политичко – економских структура. Могуће је уочити различите механизме којима се може постићи овај циљ. Формално образовање и настава грађанског васпитања један су од њих, вероватно и најважнији, и из тог разлога овај начин образовања усмерен је првенствено на млађу популацију. Сличне ефекте остварују и разноврсни програми невладиних удружења, а на грађанску свест требало би да утичу и медији. Из овога следи да сви медији треба да извештавају о широком спектру тема, али не само како би упутили своју публику у збивања, већ и оснажили појединце за активно учешће у цивилном друштву. Полазећи од овога става, аутор текста тежи да на једној од за сваки систем значајних тема провери у којој мери домаћи медији доприносе образовању за демократију.

Реч је о ефикасности јавне управе и њеним резултатима. Медији сваког демократског друштва требало би да о овој теми извештавају критички, транспарентно, детаљно и едукативно. С тим у вези за сваког грађанина битна су сазнања о механизмима контроле јавне управе, а самим тим и о карактеристикама, функционисању, раду и надлежностима институције омбудсмана, односно Заштитника грађана.

У овом раду биће испитано колико су медији у Србији, на примеру дневног листа “Блиц” били успешни у испуњавању својих круцијалних задатака, те да ли су кроз вести своју читалачку публику упознали са суштинским карактеристикама институције, да ли су транспарентно презентовали резултате рада Заштитника грађана, а још важније да ли су понудили чињенице на основу којих ће јавност бити упозната под којим околностима се може обратити Заштитнику грађана. Увидом у конкретне, јавно доступне материјале најчитанијих онлајн издања класичних медија, о којима ће касније бити додатно речи, биће испитана заинтересованост медија за рад Заштитника грађана.

Током истраживања коришћена је анализа садржаја помоћу које су сви уочени садржаји описани, класификовани и објашњени. Као основна јединица биће узета реч. Конкретније - квантитативном анализом фреквенције именице омбудсман и од ње изведених речи, као и синтагме Заштитник грађана биће утврђен број текстова у дневном листу “Блиц”. Ови текстови су затим квантитативно и квалитативно анализирани, односно на основу њих је утврђено да

ли садрже кључне поруке од значаја за експликацију карактеристика, улоге и надлежности Заштитника грађана у Србији.

На овом месту легитимно је поставити следеће питање. Које су то кључне поруке, односно, која су то сазнања која би медији требало да пренесу? Како бисмо одговорили на њега, део рада је усмерен на саму институцију Заштитника грађана. Припремом увида у овај спољни механизам контроле управе, доћи ћемо до његових најважнијих елемената и формулисати их у виду порука.

Истраживање започињемо са кључном општом претпоставком да извештаји медија о институцији Заштитника грађана могу бити посматрани као средство које може имати позитиван утицај на информисаност и разумевање карактеристика, функција и надлежности Заштитника грађана у Србији.

Резултати истраживања које бисмо, дакле, могли описати као утврђивање кључних порука о омбудсману у извештајима медија омогућиће нам увид у допринос домаћих медија демократском образовању. Захваљујући њему, биће створен основ за извођење закључака, односно давање конкретних препорука за унапређење постојеће праксе. Ове препоруке могу се сматрати својеврсним смерницама којима се медији могу руководити у будућем извештавању о активностима Заштитника грађана, односно контроли рада органа државне управе.

## ОМБУДСМАН КАО ОБЛИК СПОЉНЕ КОНТРОЛЕ УПРАВЕ

Институција Заштитника грађана најчешће се дефинише као непристрасна и независна институција „чији је главни циљ спречавање неправилности и незаконитости, као и тзв. лошег поступања (*maladministration*) управе према грађанима”<sup>1</sup> и као таква се доводи у чврсту везу са гаранцијом свих генерација људских права. Значи, „...институција омбудсмана као посебан облик контроле управе непосредно је повезан са идејом остваривања и заштите људских права.”<sup>2</sup> У постмодерном друштву, у коме су индивидуална права и слободе уздигнуте на највиши ниво, грађани све више постају нетрпељиви у односу на ауторитет било које врсте, укључујући ту и државу и њене органе.<sup>3</sup>

1 Дејан Миленковић, *Јавна управа – одабране теме*, Факултет политичких наука, Чигоја штампа, Београд, 2013, стр. 195.

2 Стеван Лилић, „Омбудсман – настанак и опште карактеристике”, у Стеван Лилић, Дејан Миленковић, Биљана Ковачевић-Вучо, *Омбудсман – међународни документи, упоредно право, законодавство и пракса*, Комитет правника за људска права, Београд, 2002, стр. 17.

3 Марко Давинић, *Европски омбудсман и лоша управа*, Заштитник грађана, Београд, 2013,

Из оваквог, суштинског али притом и недовољно прецизног одређења, произилази потреба за појашњењем неколико појмова, на основу којих ћемо моћи изложити прецизније одређење ове институције коју често називају и четвртом граном власти. Односно, на овом месту потребно је концизно подсетити на дефинисање јавне управе и људских права, те одговорити на питање: Који су то механизми и мере за спречавање и непожељног неадекватног поступања?

Теоријски концепт појма јавна управа уобличаван је и мењан у зависности од различитих друштвених пракси и потреба, те су временом развијена различита теоријска виђења суштине и функција јавне управе. Ова тумачења представљају упориште теоријског одређења јавне управе. Може се рећи да је јавна управа организациона структура са јасно одређеним делатностима, које, према проф. Миленковићу обавља: „...у циљу пружања професионалне и стручне подршке Влади у спровођењу политике и реализација стратегија развоја (public policy) и пружању или обезбеђивању пружања јавних услуга (public service) грађанима”.<sup>4</sup> У организационом смислу јавна управа је скуп различитих органа са различитим делатностима, што се потврђује и у основним одредбама Закона о јавној управи Републике Србије, где се у Члану 1 наводи: „Државна управа је део извршне власти Републике Србије који врши управне послове у оквиру права и дужности Републике Србије (у даљем тексту: послови државне управе). Државну управу чине министарства, органи управе у саставу министарстава и посебне организације (у даљем тексту: органи државне управе)”.<sup>5</sup>

Људска права представљају скуп неотуђивих права и слобода гарантованих свакој индивидуи. Ова права развијала су се временом, те их управо из тог разлога можемо поделити на три генерације људских права. Прву генерацију чине грађанска и политичка права. Економска, социјална и културна права су права друге генерације, док би у трећу генерацију људских права сврстали разноврсну групацију права која се обједињено називају правима солидарности. Најважнија права прве генерације, најстарија права која су по свом карактеру апсолутна и индивидуална, гарантована су и у „Универзалној декларацији о људским правима” Уједињених нација. То су: слобода мисли савести и вероисповести, слобода окупљања и удруживања, слобода изражавања, забрана ропства, тортуре и понижавајућег понашања. Други веома битни документи

стр. 38-39.

4 Дејан Миленковић, Јавна управа – одабране теме, стр. 59.

5 Закон о државној управи, “Службени гласник РС” бр. 79/2005, 95/2010, 99/2014, чл. 1.

којима се, поред већ наведених права, гарантују и право на слободу, право на живот, право на правично суђење итд. јесу Међународни пакт о грађанским и политичким правима из 1966. године и Европска конвенција за заштиту људских права. Другу генерацију права чине економска, културна и социјална права. Економска права била би: право на рад, право на слободан избор занимања, право на заштиту здравља, право на социјално обезбеђење. За другу генерацију права каже се да су према свом карактеру објективна, а кључну улогу у њиховом достизању има држава. У права солидарности, чији су субјекти колективи и за која смо претходно навели да припадају тзв. трећој генерацији, спадају право на мир, право на развој, право на животну средину и сл.<sup>6</sup>

За разумевање институције омбудсмана веома је битно описати и мере које носилац функције Заштитника грађана може применити, односно нагласити да омбудсман може доносити само правно необавезујуће препоруке захваљујући којима органу јавне управе који је починио неправилност указује на исту и на начин на који је може отклонити. Осим препоруке, омбудсман има право да отвори парламентарну расправу и свој извештај о стању људских права представи Народној скупштини.<sup>7</sup>

На основу свега наведеног, првобитно дата дефиниција може се прецизирати, тако да гласи: Институција Заштитника грађана најчешће се дефинише као непристрасна и независна институција која применом необавезујућих препорука и извештаја, делује са циљем спречавања кршења грађанских, политичких, економских, социјалних, културних права као и права солидарности, а која могу настати као последица лошег поступања јавне управе, односно скупа државних и других органа усмерених на спровођење државне политике и стратегија развоја, те пружање јавних услуга.

Ова институција током времена успостављена је у државама широм света, а посматрањем различитих пракси могуће је издвојити основне карактеристике, иако се притом, у зависности од државе и политичког система могу уочити и разлике у њеном раду и функционисању. Као основне карактеристике институције омбудсмана истичу се:

1. „инокосност“;
2. реч је о независном и самосталном органу/телу кога бира и разрешава парламент;
3. да постоји један омбудсман, те да су заменици (ако их има)

6 Дејан Миленковић, *Људска и мањинска права, слобода изражавања и улога медија у условима сукоба и напетости*. Медија центар Ниш, Ниш, 2010, стр. 11-12.

7 Дејан Миленковић, *Јавна управа – одабране теме*, стр. 199-200.

- задужени за посебне области;
4. да у поступку кандидовања и разрешења омбудсмана извршна власт нема никакву улогу;
  5. да му се грађани који сматрају да је њихово право повређено могу обрадити директно притужбом;
  6. да се оснива на централном нивоу власти, али да може бити основан и организован на нижим нивоима власти;
  7. да подноси годишњи и друге извештаје парламенту;
  8. да је надлежан за утврђивање повреде права грађана (или правних лица) од стране јавне управе у свим областима и за све друштвене групе;
  9. препоруке које омбудсман доноси немају обавезујућу снагу за органе које је препорука упућена.”<sup>8</sup>

### МЕДИЈИ, ЗНАЧАЈ МЕДИЈА И ФУНКЦИЈА

Према одредбама Закона о јавном информисању Републике Србије „Медиј је средство јавног обавештавања које речима, сликом, односно звуком преноси уреднички обликоване информације, идеје и мишљења и друге садржаје намењене јавној дистрибуцији и неодређеном броју корисника.”<sup>9</sup>

За медије се може и рећи да представљају канал комуникације путем кога разноврсни актери политичке, културне и друштвене сцене преносе своје ставове и поруке општој јавности. У овом случају политички и економски актери могу бити схваћени као извор информације односно конкретне поруке која медијом као посредником преноси поруку до сваког од грађана. Ипак, према логици ствари, медији, чији је циљ да информишу јавност, тумаче податке које добијају од својих извора информација, стављају их у контекст. Из тог разлога, услед селекције чињеница, једна вест може ставити акценат на једну, а друга вест на другу информацију у вези са истим догађајем. Такође, управо због тога што медији не могу бити схваћени као неми преносиоци, може доћи до различитог извештавања различитих медија. Поједини од њих преносиће само суштину, други ће одабрати детаљнију анализу догађаја, а трећи се одлучити за таблоидизацију садржаја.

Познато је да су штампани медији најстарији масовни медиј, те да, захваљујући научним пробојима, најпре долази до развоја

8 *Ibid*, 200-201

9 Закон о јавном информисању и медијима, “Службени гласник РС” бр. 83/2014, 58/2015 и 12/2016, чл. 29.

радија као масовног медија, а затим и телевизије. Најмлађи масовни медиј, који омогућава динамичну и брзу комуникацију носиоца поруке и његове публике јесте интернет, или прецизније разноврсни интернет портали. У теорији, подела медија на штампу, радио, телевизију, који се називају и традиционалним, класичним медијима, и интернет, заснива се на критеријуму начина објављивања садржаја

Медији остварују четири битне функције. Они: информишу, едукују, забављају и омогућавају привредно оглашавање. Значај и утицај медија потврђује и међународна организација UNESCO у чијем документу „Индикатори развоја јавних гласила: Оквир за процену развоја јавних гласила се наводи: „Постоји широко распрострањено схватање да медији имају важну улогу у одржавању и неговању демократије, доброг управљања и људских права (...) Медији су место на коме се воде демократске расправе, где се размењују информације и где се манифестује културни израз.“<sup>10</sup>

Само један поглед на медијско тржиште у Србији указује да постоји велика разноврсност медија. Узимајући у обзир класификацију медија, у наставку ћемо дати преглед најзначајнијих националних медија, а њихов опис започећемо разврставањем према типу дистрибуције садржаја.

Пошто је анализа и истраживање спроведено на примеру дневног листа „Блиц“, у овом делу пажњу ћемо посветити само штампаним медијима. Када су у питању штампани медији, може се уочити да у Србији постоје медији различите учесталости објављивања и разноврсног садржаја. Дневни листови су медији општег типа, што значи да општој јавности преносе информације из различитих области (политика, друштво, спорт, забава, здравље и сл.). Недељни штампани медији разликују се према својој концепцији, а теме којима се баве су углавном идентичне као и теме дневних листова, уз напомену да недељници често додатно појашњавају сложене узрочно – последичне односе у вези са друштвеним променама. У периодичне медије уврстили бисмо месечнике, двомесечнике, полугодишње публикације и сл. Месечници доступни на киосцима у Србији су специјализовани, што би значило да покривају једну тему (на пример: аутомобилизам) или уску групу сличних тема (на пример: лепота, нега, стил). У Табели 1 дат је преглед најзначајнијих штампаних медија.

10 Раде Вељановски, *Медијски систем Србије*, Факултет политичких наука, Београд, 2009. стр. 16

Табела 1. Приказ штампаних медија према учесталости објављивања

<b>Приказ штампаних медија према учесталости објављивања</b>		
дневни	недељни	периодични
Вечерње новости	НИН	Story
Политика	Време	Hello
Блиц	Нови магазин	Базар
Данас	Недељник	Лепота и здравље
Курир	24 сата	Нова економија
Ало		Бизнис и финансије
Информер		Бизнис
Српски телеграф		Економетар
		Српска економија

Поједини штампани медији, првенствено дневни листови Ало, Курир, Информер, Српски Телеграф, препознатљиви су према сензационалистичким насловима и таблоидном садржају, док се дневни лист Блиц може описати као полутаблоид. Читаност штампаних медија у Србији је упитна, јер не постоје обједињени званично доступни подаци. Ипак, према информацијама који долазе из самих медија, самом врху читаности, када су у питању дневни листови, налазе се Блиц, Информер, Курир и Вечерње новости.

Као што је то случај и у свету, скоро сви значајнији штампани медији имају и своја online издања. Такав случај је у и Србији. У наредној табели дајемо преглед најчитанијих онлине издања штампаних медија у Србији.

Табела 4. Online издање дневних новина у Србији

<b>Online портали штампаних медија</b>		
	назив	Број корисника
1.	портал дневног листа Блиц	1.730.663
2.	портал дневног листа Курир	1.377.100
3.	портал дневног листа Вечерње новости	688.640
4.	портал дневног листа Ало	498.819
5.	портал дневног листа Информер	314.367
6.	Портал дневног листа Политика	247.839

## АНАЛИЗА МЕДИЈСКИХ ИЗВЕШТАЈА ПОРТАЛА ДНЕВНОГ ЛИСТА БЛИЦ О ИНСТИТУЦИЈИ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА

Резултати анализе медијских извештаја, односно објава портала Блиц, Курир, Б92 и Новости у периоду од 2013, а закључно са јулом 2017. биће представљени по годинама. Оваквим годишњим



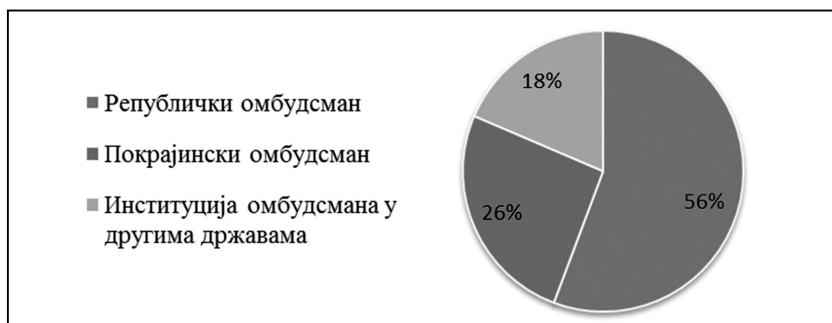
приказом биће обухваћени квантитативни и квалитативни показатељи, који ће омогућити увид у извештавање конкретног медија када је у питању институција омбудсмана.

### Анализа објава портала дневног листа „Блиц“ 2013. године

Током 2013. године портал Блиц објавио је укупно 70 вести које садрже кључне речи омбудсман и Заштитник грађана. Кључна реч омбудсман (укључујући њену деклинацију) појављује се укупно 225 пута, док се синтагма Заштитник грађана у извештајима појављује на 62 места. Увидом у ове објаве може се утврдити да се оне у већој или мањој мери односе на три сегмената, односно на:

1. рад републичког Заштитника грађана
2. покрајинског омбудсмана, омбудсмана града Суботице, као и универзитетског омбудсмана (дакле на институцију Заштитника грађана на другим нивоима и специјализоване омбудсмане)
3. вести о институцији омбудсмана у другим земљама, укључујући Русију, Сједињене Државе, ЕУ и Босну и Херцеговину. У 2013. години, 56% објава о институцији омбудсмана односио се на институцију републичког Заштитника грађана, 26% на институције покрајинског и локалних омбудсмана у Србији, а 18% на институције омбудсмана у другим државама.

Графиконом 1 – Структура објава о институцији омбудсмана по врсти институције – Блиц 2013.



За већину од укупног броја објава може се рећи да информације о институцији омбудсмана углавном ставља у примарни фокус, што би значило да доминантно указује на акције, податке и изнете ставове Заштитника грађана. У свега 22 текста, омбудсман је само поменуто.

У периоду од јануара до децембра 2013. портал Блиц је преносио саопштења омбудсмана на различитим нивоима, а у извештајима се поименце појављује неколико представника ове институције. На основу податка у Графикону 2 - Број помињања – Блиц, 2013. може се закључити да је у медије највише иступао републички Заштитник грађана, а да као саговорници медија фигурирају и заменици републичког Заштитника грађана, универзитетски омбудсман и омбудсман града Суботице који је у више наврата упозоравао на гаранцију радничких права у овоме граду.

Графикон 2 - Број помињања – Блиц, 2013.



Квалитативном анализом, компарацијом ових извештаја и кључних порука може се закључити да су читаоци овог медија били у прилици да се упознају са свим круцијалним аспектима у вези са институцијом омбудсмана.

Заштитник грађана представљен је као недвосмислено независна институција кроз више објава, од којих се као најважније могу издвојити вест објављена 16.08.2013. „Партије да не угрожавају интегритет омбудсмана“ која преноси став стручне службе Заштитника грађана поводом конференције Демократске странке чији су функционери на конференцији за медије затражили реакцију Саше Јанковића поводом хапшења и поступка против бившег министра Саше Драгина. У тексту се наводи: „Стручна служба Заштитника грађана позива све политичке организације које учествују у раду органа власти да не угрожавају, већ чувају интегритет Заштитника грађана као независног и самосталног државног органа, коме је законом забрањено да даје изјаве политичке природе.“ (Блиц, 2013; <https://goo.gl/KPqgRi>) На чињеницу да је Заштитник грађана независна институција недвосмислено указује и пренето саопштење покрајинског омбудсмана „Војвођански омбудсман поз-

вао Владу да се не меша у рад независних институција“, објављено 21. јануара 2013. „Мешање извршне власти у рад независних институција не представља вредност модерног, демократског и европски оријентисаног друштва којем Србија тежи. Као и до сада, Покрајински омбудсман ће и убудуће бранити људска права грађана јер сваки грађанин има право да зна ко, када и како крши људска права” (Блиц, 2013; <https://goo.gl/WrNEdS>) наводи се у саопштењу.

Кључна порука – „Заштитник грађана штити и унапређује права грађана и контролише рад органа државне управе. Овлашћен је да контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем органа управе“ видљива је кроз коментаре Заштитника грађана о стању људских права, примера ради у тексту „Јанковић: Сиромаштво ограничава економска и социјална права“ или објава од 30. септембра „Омбудсман: Забрана Параде поноса није оправдана“ а у којој се наводи изјава: „... права ЛГБТ грађана (се) не могу остваривати јавно, на уобичајен начин, већ само на препад, методама београдских илегалца из Другог светског рата.“ (Блиц, 2013; <https://goo.gl/QxuuGE>) Да је основна улога Заштитника грађана заштита права може се уочити и из прича о појединачним кршењима права. Као пример може се издвојити случај Малише Јевтовића коме је током служења затворске казне повређено право на неповредивост физичког и психичког интегритета, што су потврдили и омбудсман и Уставни суд Србије. (Блиц, 2013; <https://goo.gl/3XWzVs>) Други примери који указују на ову надлежност су: захтев за увођење црногорског језика, одлука да пратиоци детета током болничког лечења могу бити очеви.

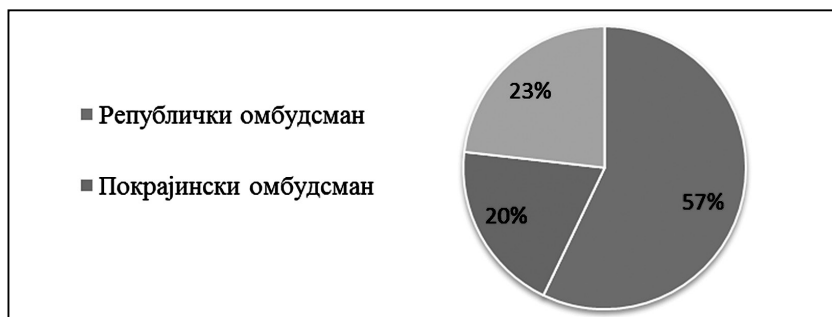
Током 2013. године Блиц је информисао о броју поднетих пријава, како републичком омбудсману, тако и покрајинском и тиме указао да су пријаве механизам који могу искористити сви који сматрају да су њихова права повређена. У већ поменутом тексту поводом конференције ДС-а наводи се „Стручна служба Заштитника грађана подсећа да се притужба Заштитнику грађана не подноси на страначким конференцијама за штампу, већ у складу са Законом о Заштитнику грађана писаном притужбом, или усменом предајом на записник у Стручној служби“. (Блиц, 2013; <https://goo.gl/KPqgRi>)

У текстовима се истичу препоруке омбудсмана, на пример: у вези са увођењем црногорског језика, ЛГБТ права, здравствене заштите и слично, али је изостало подношење годишњег извештаја Заштитника грађана Народној скупштини за 2012. Објављена је једино вест о годишњем извештају београдског омбудсмана Душанке Гаћеше 30. маја 2013.

### Анализа објава портала дневног листа „Блиц“ 2014. године

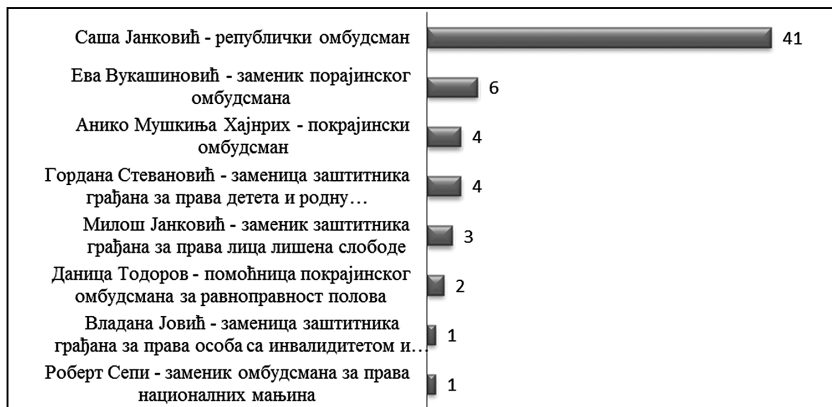
У 2014. години забележено је 112 објава, чак 42 објаве више у односу на 2013. годину. Кључна реч омбудсман појављује се 221 пут, а Заштитник грађана 127 пута. Осим повећања укупног броја објава, уочава се и промена у односу објава у којима је институција омбудсмана у примарном фокусу. Док је омбудсман помињан узгредније у 31,4% објава у 2013, годину дана касније овај посто-так пење се на 41,9%. У 2014. години, 57% објава о институцији омбудсмана односио се на институцију републичког Заштитника грађана, 23% на институције покрајинског и локалних омбудсмана у Србији, а 20% на институције омбудсмана у другим државама.

Графиконом 3 – Структура објава о институцији омбудсмана по врсти институције, Блиц, 2014. године



У највећем броју објава, изјаве су дали републички Заштитник грађана и његови заменици, као и покрајински омбудсман и заменик покрајинског омбудсмана.

Графикон 4 - Број помињања – Блиц, 2014.



Током 2014. уочава се напетост између институције омбудсмана и појединих представника јавне управе, која утиче на дискредитацију како конкретног Заштитника грађана, али и саме институције. Аутор овог рада неће улазити у оцену која страна је у овим ситуацијама износила основаније аргументе, већ ће се задржати на уоченој чињеници да новински натписи овог типа могу негативно утицати на перцепцију како омбудсмана, тако и представника законодавне и извршне власти.

Надлежности Заштитника грађана, укључујући могућност предлагања закона, као и покретања поступка пред Уставним судом Србије истакнути су кроз појединачне вести о активностима, примера ради објаве о Закону о узбуњивачима (у вести: „Бабић: Остварен иницијални напредак у борби против корупције, посветити се јачању институција” 01. јануара 2014). Када су у питању ставови омбудсмана и активности на заштити људских права може се закључити да је портал Блиц највише извештавао о неадекватној заштити права деце и омладине, али и о кршењима имовинских права, права ЛГБТ популације, права на слободу говора, права на слободан приступ информацијама. Након објаве о дечијим правима, укупно 11 вести, следе информације о кршењу права националних мањина на које су упозоравали и покрајински и републички омбудсман. Кроз све поменуте извештаје грађани су још једном били у прилици да се упознају са значајем ове институције.

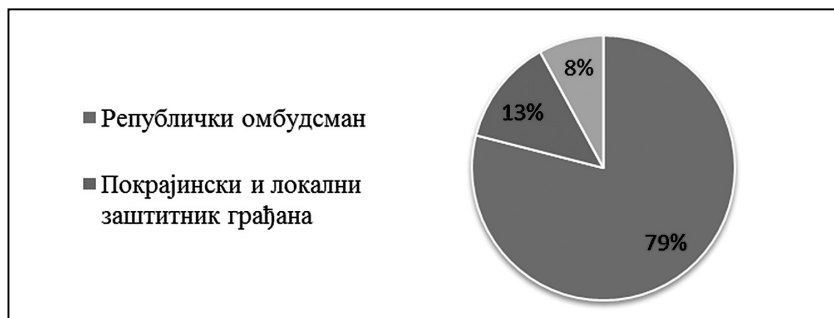
Блиц је пренео да су Народна Скупштина и надлежни Одбори подржали независне институције и њихове извештаје. Ове године о годишњем извештају Заштитника грађана писало се у више наврата. Најсвеобухватнија је објаве „Јанковић: Озбиљна кршења права грађана, Пореска управа је држава у држави” од 04. јуна, а њоме су грађани упућени у рад институције, те у све кључне поруке. Извештај је укључио напредак у остваривању права на образовање, здравствену заштиту, права деце, права мањина, осврнуо се на манипулацију и слабостима правосуђа као основног механизма заштите људских права, истовремено истичући да је током 2013. омбудсман доносио препоруке, које су у већој или мањој мери испоштоване. Извештајем су обухваћени и подаци о притужбама који су још једном показали да је неопходно унапредити заштиту права детета. “У прошлој години смо имали 376 притужби из области права детета и 166 питања, обично деце, која на нашем порталу за права детета постављају низ питања која имају дилеме - рекла је заменица заштитника грађана за права детета и родну равноправност Гордана Стевановић”, наводи се у једној од укупно пет објаве поводом представљања извештаја. Блиц је пренео и најважније информације о извештају покрајинског омбудсмана.

## Анализа објава портала дневног листа „Блиц“ 2015. године

Годину 2015. обележило је неколико догађаја у вези са републичким Заштитником грађана, а који су свакако утицали на повећан број објава у којима се помиње институција омбудсмана. Наиме, у септембру 2014. током одржавања Параде поноса, група припадника Жандармерије, која је обезбеђивала овај скуп, претукла је брата тадашњег премијера Александра Вучића и брата градоначелника Београда Синише Малог. Тим поводом Заштитник грађана поднео је пријаве против припадника војне полиције, за које су постојали наводи да су иницирали сукоб. Истовремено, републички Заштитник грађана је подржао кривичну пријаву против седморице жандарма због физичког злостављања. Више комуникатора се затим укључило у медијима у поменути догађај, а до кулминације овог случаја у медијима долази током 2015. године, услед чега се током 2015. Године кључна реч омбудсман понавља 554, а Заштитник грађана 202 пута.

У 2015. години чак 218 објава, односно 79% односио се на институцију републичког Заштитника грађана, 13% на институције покрајинског и локалних омбудсмана у Србији, а 8% на институције омбудсмана у другим државама.

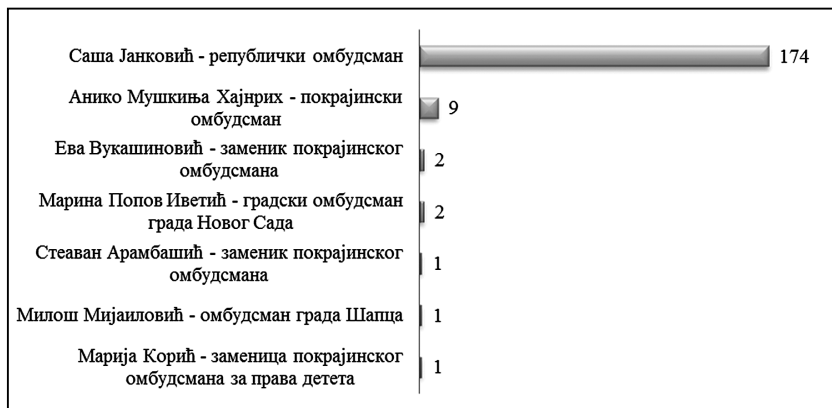
Графиконом 5– Структура објава о институцији омбудсмана по врсти институције Блиц, 2015. године



Од 218 објава, чак 128 од њих односио се на претходно поменути догађај на Паради поноса 2014. године. Објава у вези са раније доминантним темама: заштита деце; права угрожених националних мањина и других групација је процентуално мање и њих чине само 24,12% од укупног броја објава у вези са институцијом омбудсмана на свим нивоима у Републици Србији. Услед овога не изненађује податак да је у објавама републички Заштитник грађана

поименце поменут чак 174 пута, што се може учити и у Графику-ну 6 - Број помињања – Блиц, 2015.

Графикон 6 - Број помињања – Блиц, 2015.



Са закључцима Извештаја Заштитника грађана за 2014. годину јавност је била у прилици да се упозна кроз шест вести, а сам Извештај био је разлог за бројне нове реакције представника законодавне и извршне власти.

### Анализа објава портала дневног листа „Блиц“ 2016. године

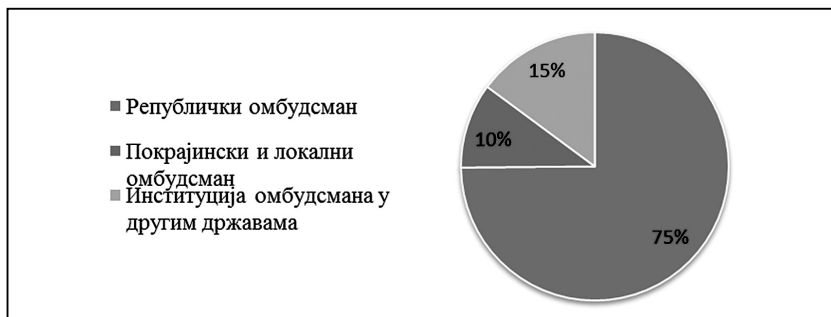
Блиц је током 2016. године имао укупно 195 објава у којима су забележене кључне речи омбудсман (341 пут) и Заштитник грађана (205 пута). И током 2016, највише је објава у које се могу довести у везу са републичким Заштитником грађана, а Заштитник грађана поименце се помиње чак 206 пута. Како се током 2016. већ приближавају председнички избори, један део објава бави се спекулацијама хоће ли републички Заштитник грађана бити опозициони кандидат, да ли планира да да оставку на место Заштитника грађана, да ли је злоупотребио функцију и др.

Ово је утицало и до појаве објава у којима се не комуницирају информације о Заштитнику грађана, већ именица омбудсман стоји уз име носиоца функције, и представља својеврсан знак препознавања или описа републичког Заштитника грађана. Ово је случај са 12.3% објава, које су процењене као објаве у којима институција није у фокусу, а којих је у укупном збиру чак 35.

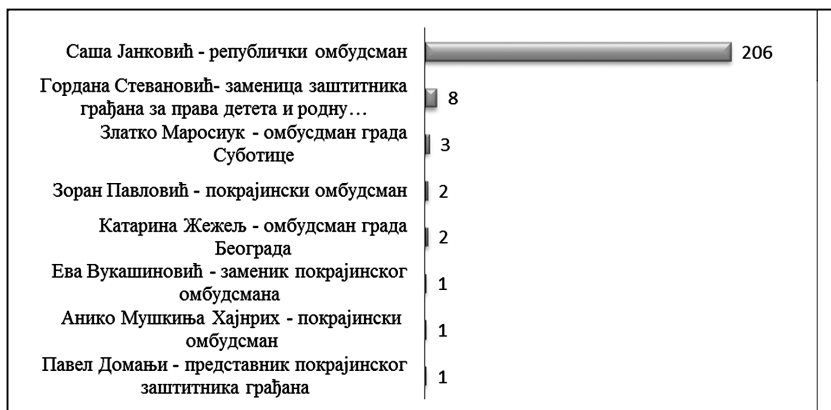
Значи, у 2016. години 75% односио се на институцију републичког Заштитника грађана, 15% на институцију покрајинског и

локалних омбудсмана у Србији, а 10% на институције омбудсмана у другим државама.

Графикон 7 – Структура објава о институцији омбудсмана по врсти институције Блиц, 2015. године



Графикон 8 - Број помињања – Блиц, 2016.



Потенцијалну кандидатуру Саше Јанковића за медије су коментарисали бројни актери: од председника Републике Србије до представника парламентарних партија и аналитичара. На ову тему оглашавао се и сам републички Заштитник грађана. Осим могућег уласка у политику републичког Заштитника грађана, као друге доминантне теме могу се издвојити: случај рушења објеката у насељу Савамала и реакција Заштитника грађана на овај догађај (22 објаве); поступак контроле рада Комуналне полиције због напада на новинаре Инстиномера и КРИК-а (четири објаве) и др. Након петоструког убиства у Житишту у фокус листа Блиц долазе и подаци о пропустима социјалних служби који су довели до убиства 12 жена. Породично насиље препознато је као проблем, а Блиц је преносио ин-



формације о броју притужби и неадекватним реакцијама надлежних служби које су износили и републички и покрајински омбудсман.

Блиц је 2016. године извештавао и о препорукама Заштитника грађана, афирмативним и сугестивним коментарима на законе (измене и допуне Закона о прекршајима; допунама Закона о спречавању дискриминације особа са инвалидитетом; новог Закона о трансплантацији), а годишњим извештајима, како републичког и покрајинског омбудсмана, тако и омбудсмана града Крагујевца посвећено је укупно шест објава. Према томе, могли би закључити да у медијским извештајима нема толико информација о улози институције заштитника грађана, колико у извештавању доминирају објаве који се односе на саму личност републичког Заштитника грађана и догађаје и околности који се на њега односе, посебно на његов потенцијални политички ангажман.

## ЗАКЉУЧАК

У објавама портала Блиц, од 1 јануара 2013. до 31. децембра 2016. године, уочене су све кључне поруке. У појединим вестима Заштитник грађана описан је као независна институција која штити и унапређује права грађана и контролише рад органа јавне управе. Кроз конкретне примере, саопштења омбудсмана и податке из годишњих извештаја предочено је и да се сваки грађанин може обратити омбудсману притужбом, те да ће након утврђивања чињеничног стања Заштитник грађана донети препоруку и упутити је органу на чији рад се притужба односи. Највише објава запажено је на порталу Блиц који је пренео све кључне поруке. Читаоци овог портала били су у прилици да се упознају са свим битним аспектима о којима су извештавани из године у годину. Блиц је пропратио све релевантне теме, и детаљно извештавање о појединачним случајевима и преношење различитих ставова довело је до портретисања институције из више углова. Посебно су важне објаве из 2014. године. У овом периоду и у овом медију више него и у једном другом могу се наћи недвосмислени, прецизни описи функција институције и првенствено њеног независног карактера. Као што је већ предочено, бројне критике упућене тадашњем републичком Заштитнику грађана и инсинуације да својим радом штети угледу институције потенцијално су нарушиле кредибилитет и поверење грађана, како према личности републичког Заштитника, тако и према самој институцији.

На основу наведеног може се закључити да је читалац портала Блиц ипак имао прилику да буду упознат са институцијом

омбудсмана, њеним карактеристикама и конкретним резултатима рада. Овакве позитивне праксе треба и у будућности наставити и додатно унапредити.

Не само “Блиц” већ и други медији у Србији би у будућности требали потпуније да преносе за сваког грађанина релевантне информације о институцији омбудсмана, а самим тим и о контроли ефикасности рада јавне управе. Истовремено, оне би допринеле образовању грађана за демократију, пошто би им с једне стране јасно предочили која су овлашћења и дужности органа јавне управе, а с друге стране указали на значај институције омбудсмана и предочили да му се грађани могу обратити и поднети притужбе. Све ово допринело би бољем разумевању система и спречило негативне перцепције институције које могу произлазити из недовољног разумевања функција. Извештавањем медија могуће је утицати на схватање Заштитника грађана као независне институције, чији носиоци немају партикуларне интересе, већ руководе службом која штити права грађана и стара се да јавне службе транспарентно и ефикасно обављају своје кључне улоге. Управо то је циљ који медији треба да имају пред собом, циљ који је онлине портал дневног лица “Блиц”, делимично, у посматраном периоду и остварио.

## ЛИТЕРАТУРА

Вељановски, Раде, Медијски систем Србије, Факултет политичких наука, Београд, 2009.

Давинић, Марко, Европски омбудсман и лоша управа, Заштитник грађана, Београд, 2013.

Лилић, Стеван, „Омбудсман – настанак и опште карактеристике”, у Лилић, Стеван, Миленковић, Дејан, Ковачевић, Вучо, Биљана, Омбудсман – међународни документи, упоредно право, законодавство и пракса, Комитет правника за људска права, Београд, 2002.

Миленковић, Дејан, Јавна управа – одабране теме, Факултет политичких наука, Чигоја штампа, Београд, 2013, стр. 195.

Миленковић, Дејан, Људска и мањинска права, слобода изражавања и улога медија у условима сукоба и напетости, Медија центар Ниш, Ниш, 2010.

Закон о државној управи, “Службени гласник РС” бр. 79/2005, 95/2010, 99/2014.

Закон о јавном информисању и медијима, “Службени гласник РС” бр. 83/2014, 58/2015 и 12/2016, чл. 29.

Dragana Arsic, M. A.

INSTITUTION OF CITIZENS ‘ PROTECTOR  
IN REPORTING PORTAL OF DAILY  
NEWSPAPER “BLIC” IN THE PERIOD  
FROM 2013 TO 2016

---

Summary

In order to establish a democratic order and its complete and essential achievement, education of the public is crucial, that is, its reference to all values of a democratic society, the ways of its functioning, the rights and obligations of every citizen, and so on. The media of every democratic society should report on this subject critically, transparently, in a detailed and educational manner. In this regard, for each citizen, knowledge about the mechanisms of public administration control, and hence about the characteristics, functioning, work and competencies of the institution of the ombudsman, ie the Ombudsman are important. This paper analyzes the media publications of the online portal of the daily newspaper “Blic” in the period from the beginning of 2013 to the end of 2016. The survey shows that this portal has partially accomplished this function, and has met the readers of the portal on the importance, role and functions of the Ombudsman institution at various levels in the Republic of Serbia, and that with such practice, with further improvement, the future should continue

**Key words:** Protector of citizens, provincial and local ombudsman, media, portal, democratization,

---

