



Kabinet Zaštitnika 020/241-642  
Savjetnici 020/225-395  
Centrala 020/225-395  
Fax: 020/241-642  
E-mail: ombudsman@t-com.me  
www.ombudsman.co.me

**Broj: 01-333/22**  
**Podgorica, 30. decembar 2022. godine**  
**MP/MP**

[www.ombudsman.co.me](http://www.ombudsman.co.me)

Zaštitnik ljudskih prava i sloboda Crne Gore, na osnovu čl. 20 i člana 41 Zakona o Zaštitniku/ci ljudskih prava i sloboda Crne Gore ("Sl.list CG", br.42/11, 32/14 i 21/17), sproveo je ispitni postupak po pritužbi XX i utvrdio činjenično stanje na način koji slijedi.

## I UVOD

1. Postupak pred Zaštitnikom ljudskih prava i sloboda Crne Gore, odnosi se na nedostavljanje odgovora od strane Ministarstva zdravlja na zahtjev podnositeljke pritužbe zaveden od 17. marta 2022. godine.

## II ČINJENICE

2. Činjenice utvrđene na osnovu navoda podnositeljke pritužbe i izjašnjenja Ministarstva zdravlja, te cjelokupne dokumentacije koja egzistira u spisima predmeta mogu se sublimirati na sljedeći način.

3. Dana 17. marta 2022. godine, Ministarstvu zdravlja podnositeljka pritužbe podnijela je zahtjev za vršenje vanredne eksterne kontrole kvaliteta rada zdravstvenih radnika Kliničkog centra CG u liječenju njene majke XX.

4. Prema stanju u spisima predmeta nije se moglo utvrditi da je Ministarstvo zdravlja dostavilo odgovor podnositeljki pritužbe na podnijet zahtjev.

## III RELEVANTNO PRAVO

**Ustav Crne Gore** („Sl. list CG“, br. 1/07)

### Član 57

Svako ima pravo da se, pojedinačno, ili zajedno sa drugim, obrati državnom organu ili organizaciji koja vrši javna ovlašćenja i da dobije odgovor.

**Zakon o zdravstvenoj zaštiti** 8"Službeni list CG br. 3/16, 39/16, 2/17, 44/18, 24/19, 24/19, 82/20, 8/21)

### Član 152

Zahtjev da se izvrši vanredna eksterna kontrola kvaliteta stručnog rada može podnijeti svako fizičko i pravno lice. Zahtjev iz stava 1 ovog člana podnosi se Ministarstvu.

O utvrđenom činjeničnom stanju i preduzetim mjerama, po zahtjevu iz stava 1 ovog člana, Ministarstvo obavještava podnosioca zahtjeva.

## **Zakon o Zaštitniku/ci ljudskih prava i sloboda Crne Gore ("Službeni list CG", br. 42/2011 i 32/2014)**

### **Član 22**

Zaštitnik nije ovlašćen da mijenja, ukida ili poništava akte organa, ka ni da zastupa stranke u postupku, niti da u njihovo ime ulaže pravna sredstva.

### **Član 43**

O rezultatima ispitivanja povrede ljudskih prava i sloboda Zaštitnik obavještava podnosioca/teljku pritužbe dostavljanjem mišljenja.

## **IV DRUGA RELEVANTNA DOKUMENTA**

Povelja o temeljnim pravima EU (2000) u članu 41 garantuje pravo na dobru upravu na način propisuje da:

Svako ima pravo da institucije, tijela, uredi i agencije Unije njegove predmete obrađuju nepristrasno, pravično i u razumnom roku.

Evropski kodeksom dobrog administrativnog ponašanja, koji je na osnovu posebnog izveštaja Evropskog ombudsmana i na njegovu inicijativu usvojio Evropski parlament Rezolucijom 6. septembra 2001. godine, Evropski parlament je pozvao Evropskog ombudsmana da svakodnevno primenjuje Kodeks kada ispituje pravilnost rada organa Unije, a kako bi se osnažilo pravo građana na dobru upravu.

Kodeks dobre uprave odražava principe Evropskog upravnog prostora. Organi javne vlasti i javni službenici uvijek djeluju u okviru i na osnovu Ustava, zakona i drugih propisa i primjenjuju pravila i postupke propisane važećim propisima.

Građani se zbog povreda ovog Kodeksa mogu pritužbom obratiti rukovodiocu organa javne vlasti i Zaštitniku ljudskih prava i sloboda. Zaštitnik svojim odlukama, stavovima, mišljenjima, preporukama i drugim aktima stvara praksu od značaja za primjenu ovog kodeksa i o njoj obavještava organe javne vlasti i javnost.

## **V OCJENA ZAŠTITNIKA**

5. Podnositeljka pritužbe žalila se da Ministarstvo zdravlja nije joj dostavilo informaciju/odgovor o ishodu postupanja po njenom zahtjevu, kojim je tražila da to Ministarstvo izvrši vanrednu eksternu kontrolu kvaliteta stručnog rada zdravstvenih radnika, koji su učestvovali u liječenju njene majke XX.

6. Izjašnjavajući se na zahtjev Zaštitnika Ministarstvo zdravlja aktom br. 074/22-969/7, od 23. decembra 2022. godine, obavijestilo je Zaštitnika da je u odnosnom predmetu Ministarstvo blagovremeno postupilo i zatražilo izjašnjenje Kliničkog centra CG.

7. Zaštitnik cijeni da predmetnu pritužbu treba razmatrati sa aspekta povrede prava na obraćanje i odgovor iz člana 57 Ustava Crne Gore, u odnosu na nepostupanje Ministarstva zdravlja u vezi ispunjavanja zahtjeva ažurnosti i razumne brzine postupanja po podnijetom zahtjevu.

### **a) Navodna povreda prava na obraćanje i dobijanje odgovora iz člana 57 Ustava Crne Gore**

8. Komitet ministara Savjeta Evrope usvojio je više preporuka, koje imaju za cilj postizanje određenih segmenata dobre uprave. Preporuka R.(2007)7 o dobroj upravi je veoma važan dokument koji postavlja načela i pravila koja organi javne uprave treba da primjenjuju u svom odnosu sa građanima, tj. javnošću, kako bi se izgradila dobra uprava. Preporuka sadrži načelo postupanja u okviru razumnog vremenskog roka, koje podrazumijeva da javna uprava vrši svoje dužnosti u razumnom vremenskom roku.

9. Na nužnost dostavljanja odgovora ukazuje i Evropski kodeks dobrog administrativnog ponašanja (član 13), koji utvrđuje da je službenik dužan da se postara da svaki građanin koji se pismenim putem obrati instituciji dobije odgovor. Kodeks predstavlja opšti okvir pravilnog administrativnog ponašanja (dobre uprave) za organe javne vlasti i javne službenike, koji sadrži profesionalne standarde i etička pravila ponašanja za obavljanje službeničkih poslova i ostvarivanje komunikacije sa građanima.

10. Obaveze implementacije navedenih pravnih standarda, odnosno prava EU u nacionalni pravni poredak proizilazi iz odredbe člana 72 Sporazuma o asocijaciji i stabilizaciji koji je za Crnu Goru stupio na snagu 1. maja 2010. godine.

11. Vraćajući se na predmetni slučaj, na osnovu stanja u spisima predmeta, Zaštitnik nije mogao utvrditi da je Ministarstvo zdravlja dostavilo odgovor podnositeljki pritužbe u vezi njenog zahtjeva podnijet dana 17. marta 2022. godine, niti da li je to kasnije učinjeno nakon dostavljenog izjašnjenja Zaštitniku.

12. Po mišljenju Zaštitnika, navodi Ministarstva zdravlja iznijeti u izjašnjenju da je Ministarstvo blagovremeno postupilo u odnosnom predmetu, prilažući dokumentaciju i to: izjašnjenje Kliničkog centra CG, izjave dr XX, dr XX, glavne sestre prijemnog odjeljenja XX i Zaštitnika prava pacijenata XX, ne može biti opravdanje za nepostupanje, odnosno nedostavljanje odgovora na podnijeti zahtjev, tim prije što podnositeljka pritužbe ističe da do dana obraćanja Zaštitniku nije dobila odgovor na predmetni zahtjev.

13. Ministarstvo zdravlja bilo je dužno da shodno odredbi člana 152 Zakona o zdravstvenoj zaštiti o utvrđenom činjeničnom stanju i preduzetim mjerama obavijesti podnositeljku pritužbe.

14. Organi javne vlasti dužni su da, u okviru svojih zakonom određenih nadležnosti, postupaju po zahtjevima građana na dosljedan način, poštujući opravdana očekivanja građana, jer bilo kakvo drugo ponašanje je akt loše uprave koji za posljedicu ima neostvarivanje prava građana, kod kojih se stvara osjećaj sumnje i nesigurnosti. Uskraćivanje bilo kakvog odgovora od strane Ministarstva zdravlja, nije u skladu sa odredbom člana 57 stav 1 Ustava Crne Gore, kojom se određuje da svako ima pravo da se obrati državnom organu ili organizaciji koja vrši javna ovlašćenja i da dobije odgovor. Smisao ustavne odredbe o pravu na odgovor po zahtjevu ili obraćanju stranke podrazumijeva pružanje mogućnosti stranci koja je nezadovoljna odgovorom da iskoristi raspoloživa pravna sredstva za zaštitu svojih prava.

15. Stoga, polazeći od naprijed citirane ustavne odredbe i dovodeći je u vezu sa utvrđenim činjeničnim stanjem, Zaštitnik je mišljenja da je na ovakav način podnositeljki pritužbe povrijeđeno pravo na odgovor u smislu neažurnosti i kršenja načela dobre uprave.

Stoga, imajući u vidu sve prednje navedeno, Zaštitnik ljudskih prava i sloboda Crne Gore daje sljedeće

## **P R E P O R U K U**

### **Ministarstvu zdravlja**

- da bez daljeg odlaganja, XX dostavi pisani odgovor na njen zahtjev od 17. marta 2022. godine, odnosno istu obavijesti o utvrđenom činjeničnom stanju i preduzetim mjerama nakon izvršene vanredne eksterne kontrole kvaliteta stručnog rada zdravstvenih radnika Kliničkog centra CG.

Ministarstvo zdravlja, dužno je da, po isteku roka od 15 dana od dana prijema ovog akta, dostavi izvještaj Zaštitniku ljudskih prava i sloboda Crne Gore o preduzetim radnjama na izvršenju ove preporuke.

**ZAMJENICA ZAŠTITNIKA  
LJUDSKIH PRAVA I SLOBODA CRNE GORE**  
Snežana Armenko

Dostavljeno:

- podnositeljki pritužbe
- Ministarstvu zdravlja
- a/a