

DISKRIMINACIJA DISCRIMINATION



USAID
OD AMERIČKOG NARODA

JEDNAKOST ZA SVE

KOALICIJA CIVILNOG DRUŠTVA
U BORBI PROTIV DISKRIMINACIJE

Open
Society Fund
Bosnia & Herzegovina



Fond
otvoreno društvo
Bosna i Hercegovina

Autorice: Fedra Idžaković i Arijana Čatović

PRIRUČNIK O PRUŽANJU PODRŠKE PRAVNOJ ZAŠTITI U SLUČAJEVIMA DISKRIMINACIJE

Sarajevo, juli/srpanj 2015.



Naslov: Priručnik o pružanju podrške pravnoj zaštiti u slučajevima diskriminacije

Izdavač: Prava za Sve

Za izdavača: Fedra Idžaković

Autorice: Fedra Idžaković

Arijana Čatović

Urednik: Boris Topić

Lektura: Dijala Hasanbegović

Dizajn i prelom: Adnan Mahmutović

Ovaj priručnik je objavljen uz podršku američkog naroda preko Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID). Autori ove publikacije su odgovorni za njen sadržaj i stavovi koji su u njoj izneseni ne odražavaju stavove USAID-a ili Vlade Sjedinjenih Američkih Država.

Priručnik o pružanju podrške pravnoj zaštiti u slučajevima diskriminacije (Priručnik) nastao je u okviru projekta "Jednakost za sve: Koalicija organizacija civilnog društva protiv diskriminacije", koji u partnerstvu implementiraju *Mediacentar Sarajevo, Analitika – Centar za društvena istraživanja, Prava za sve i Udruženje Vaša prava BiH*. Cilj projekta je pružanje podrške aktivnoj ulozi organizacija civilnog društva u borbi protiv diskriminacije i implementacija antidiskriminacijskog zakonskog okvira u BiH. Ova publikacija objavljena je uz nesebičnu pomoć američkog naroda, kroz USAID i Fond otvoreno društvo BiH. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost autorica i Prava za sve, i ne odražava poglede USAID-a ili Vlade SAD, kao ni Fonda otvoreno društvo BiH.

Posebno se zahvaljujemo Edinu Hodžiću (Centar za društvena istraživanja Analitika), Rebeki Kotlo (Centar za ljudska prava u Mostaru), Miri Mišić – Jugović (Forum građana Tuzla), Emiru Prcanoviću, Ahmetu Salčinu i drugim kolegama iz AD tima (Vaša prava BiH), Ines Bamburać i Slobodanki Dekić (Mediacentar Sarajevo), Vesni Vukmanić (Inicijativa i civilna akcija/ICVA), Mervanu Mirašćiji (Fond otvoreno društvo BiH), Midhatu Izmirlji (Pravni fakultet Univerziteta u Sarajevu), Diani Šehić i Aleksandri Vejnović (Prava za sve), što su svojim učešćem, idejama, komentarima i sugestijama na konsultativnim sesijama i na drugi način pomogli osmisliti koncept pravne podrške u slučajevima diskriminacije u BiH, kako ga vidi Koalicija, te nastanak ovog dokumenta.

Sadržaj

I Uvod	7
II O Priručniku	9
DIO I	
PRUŽANJE PRAVNE PODRŠKE	
III Osnovno o pravnoj podršci	13
Kontekst razvoja pravne podrške u svijetu	13
Pozicioniranje pravne podrške u bh. sistemu pravne pomoći	14
Ograničenja kod pružanja pravne podrške u BiH	17
IV Pravna podrška u slučajevima diskriminacije u BiH, kako je definira "Koalicija OCD protiv diskriminacije: Jednakost za sve"	19
Praktični koraci u pružanju pravne podrške	19
Upitnik za evidentiranje slučaja diskriminacije i pružanje pravne podrške u OCD ...	21
Šta reći osobi koja se žali na diskriminaciju?	24
Kratke upute za osobe koje pružaju pravnu podršku	25
V Propisi, institucije i postupci za zaštitu od diskriminacije	29
Šta je diskriminacija?	29
Oblici diskriminacije	30
Test diskriminacije	33
Pozitivna diskriminacija, dozvoljeno različito postupanje	34
Institucije i postupci za zaštitu od diskriminacije	35
Organi uprave i upravni postupci u slučaju diskriminacije	39
Posebni postupci i uloga OCD	39
DIO II	
Prikupljanje podataka o diskriminaciji - Istraživanje kao alat za djelovanje OCD u borbi protiv diskriminacije	
VI Prikupljanje podataka o diskriminaciji - Istraživanje kao alat za djelovanje OCD u borbi protiv diskriminacije	43
Podaci za borbu protiv diskriminacije	43
Kako se podaci prikupljaju? Metode prikupljanja podataka	44
Tehnike prikupljanja podataka	45
VII Dodaci	51
Formular za pokretanje postupka zaštite od diskriminacije	51
Lista pružaoca besplatne pravne pomoći	53
Lista izvora korištenih pri izradi Priručnika	58

I Uvod

Zakon o zabrani diskriminacije¹ (ZZD) predviđa sveobuhvatnu zaštitu osobe ili grupe osoba od diskriminacije po bilo kojoj osnovi i zabranjuje različite oblike diskriminacije. ZZD garantuje zaštitu žrtava kroz hitne postupke u Instituciji ombudsmena za ljudska prava, odnosno u sudskim i upravnim postupcima, te propisuje prenošenje tereta dokazivanja u parničnom postupku sa žrtve na navodnog počinioca diskriminacije. Žrtve i svjedoci se štite od odmazde u slučaju da su diskriminaciju prijavili, pokrenuli postupak ili su svjedoci u postupcima za zaštitu od diskriminacije. ZZD obavezuje na uspostavljanje baze podataka o slučajevima diskriminacije, s ciljem praćenja trendova i razvoja odgovarajućih politika za prevenciju diskriminacije. ZZD predviđa i posebnu ulogu organizacija civilnog društva (OCD) u zaštiti od diskriminacije.

Ipak, i pored ZZD, uspostavljene zaštite od diskriminacije ovaj mehanizam često je neefikasan u praksi. Tako, naprimjer:

- visina tarifa čini advokatske usluge nepristupačnim za veći broj građana, mali broj advokata je specijalizirano za postupke prema ZZD; centri, odnosno zavodi za pružanje besplatne pravne pomoći, nisu jednako i svima dostupni na cijeloj teritoriji BiH; samo je mali broj OCD koje pružaju besplatnu pravnu pomoć u BiH;
- OCD nedostaju kapaciteti da praktično pomognu žrtvama diskriminacije, npr. kroz pružanje informacija o ZZD i mehanizmima zaštite, besplatnu pravnu pomoć, pokretanje kolektivnih tužbi, uključivanje u postupke kao trećih lica, pružanje drugih vidova podrške žrtvama odnosno grupama ili zajednicama koje su izložene diskriminaciji, itd.;
- nije uspostavljena institucionalna baza podataka o slučajevima diskriminacije, kao osnova razvoja efikasnih strategija za borbu protiv diskriminacije. OCD nemaju razvijene jedinstvene mehanizme praćenja i prikupljanja podataka o slučajevima diskriminacije. Ograničen je broj dokumentiranih slučajeva, naročito sistemske diskriminacije prema Romima, ženama, osobama sa invaliditetom, itd.;
- nedostaje javna i sistemska promocija ZZD i postojećih mehanizama zaštite; javnost, ali naročito grupe ili zajednice koje su češće izložene diskriminaciji od ostalih, ne razumiju gdje i kome se obratiti za zaštitu;
- na kraju, nema uspostavljene saradnje i partnerstva između OCD i institucija nadležnih za primjenu ZZD i zaštitu od diskriminacije. Zanemaruje se dobra praksa, prema kojoj OCD mogu biti nezamjenjivi saveznici u borbi protiv diskriminacije, osiguravajući osnovne pravne informacije i besplatnu pravnu pomoć žrtvama diskriminacije, promovirajući zabranu diskriminacije i mehanizme zaštite, provodeći istraživanja, prikupljajući podatke i dokumentirajući slučajeve diskriminacije, prateći primjenu ZZD, itd.

¹ Službeni glasnik BiH, 59/09

II O Priručniku

Priručnik o pružanju podrške pravnoj zaštiti u slučajevima diskriminacije (Priručnik) jedan je od nekoliko sličnih dokumenata planiranih u okviru projekta "Jednakost za sve: Koalicija organizacija civilnog društva protiv diskriminacije", koji ciljaju na podršku procesu razvoja znanja i vještina OCD za uspostavljanje i provođenje novih ili obogaćivanje postojećih aktivnosti OCD u borbi protiv diskriminacije, naročito pružanjem efikasne podrške žrtvama diskriminacije.

Ovaj Priručnik je sredstvo koje će se koristiti u okviru programa obrazovanja i usavršavanja znanja OCD, ali i kao izvor informacija i korisnih praktičnih savjeta o pružanju efikasne podrške pojedincima ili grupama koje su diskriminirane, kroz:

- pružanje pravne podrške
- unaprjeđenje postojećeg sistema besplatne pravne pomoći
- unaprjeđenje korištenja zakonom predviđenih mehanizama zaštite od strane građana, odnosno korisnika OCD
- promociju ZZD, naročito među grupama ili zajednicama koje su češće izložene diskriminaciji od ostalih
- uspostavu mehanizma praćenja i dokumentiranja slučajeva diskriminacije u OCD.

Priručnik je prvenstveno namijenjen OCD koje se bave zaštitom i zagovaranjem prava marginaliziranih grupa građana, kao i organizacija koje pružaju neki oblik besplatne pravne pomoći.

Sačinjen od dva dijela. U prvom dijelu, nakon *Uvoda*, u podnaslovu *O Priručniku*, razmatraju se razlozi i ciljevi za izradu ovog dokumenta te njegova pozicija u okviru djelovanja "Koalicije OCD protiv diskriminacije: Jednakost za sve". Potom, dokument definira pravnu podršku (eng. *paralegal aid*), razmatrajući je kroz kontekst razvoja pravne podrške u svijetu, moguću poziciju ove podrške u bh. sistemu pravne pomoći te raspravljajući (moguća) zakonska i druga ograničenja kod pružanje pravne podrške u BiH.

Slijedi dio Priručnika koji definira pravnu podršku u slučajevima diskriminacije za potrebe "Koalicije OCD protiv diskriminacije: Jednakost za sve". Dokument potom razmatra praktične korake u pružanju pravne podrške, uključujući *Upitnik za evidentiranje slučajeva diskriminacije* i pružanje pravne podrške. Dokument nudi obilje informacija koje pružaoci pravne podrške mogu koristiti u razgovoru s osobom koja se žali na diskriminaciju. Ova oblast se zatvara listom korisnih savjeta i uputstava za osobe koje pružaju pravnu podršku.

Dokument potom pruža informacije, podatke, konkretne primjere slučajeva diskriminacije, kojima se pojašnjavaju pojmovi, definicije i zakonom predviđeni instituti zaštite prema ZZD ali i drugim domaćim propisima. Slijede informacije o institucija-

ma i postupcima za zaštitu od diskriminacije, što uključuje Instituciju ombudsmena za ljudska prava BiH, sud i sudske postupke te postupke pred organima uprave u slučaju diskriminacije. Ova oblast Priručnika završava se razmatranjem posebnih postupaka i uloge OCD prema ZZD.

U drugom dijelu Priručnika, razmatraju se osnovna pravila za prikupljanje podataka o diskriminaciji, različite metodologije, alati i drugi korisni savjeti, ukoliko OCD žele da djeluju na praćenju systemske diskriminacije u BiH. Priručnik se završava dijelom *Dodaci*, u kojem se nalazi Žalba za pokretanje postupka zaštite od diskriminacije pred Institucijom ombudsmena za ljudska prava. Potom, slijedi lista pružaoca besplatne pravne pomoći u BiH te lista izvora korištenih pri izradi Priručnika i drugi korisni linkovi. Pojedinačna poglavlja dodatno nude opširne liste linkova i dokumenata relevantnih za pojedine dijelove Priručnika kroz podnaslov *Za više informacija*.

Priručnik treba posmatrati kao jedinstvenu cjelinu, koja osigurava dovoljan broj informacija koje mogu biti potrebne pružiocima pravne podrške u radu s korisnicima, odnosno OCD koje uspostavljaju ili već pružaju pravnu pomoć, i druge tome komplementarne antidiskriminacijske aktivnosti.

Prava za sve će u narednom periodu razvijati niz sličnih dokumenata namijenjenih OCD u oblastima zagovaranja antidiskriminacije, te korištenja pravnih odnosno sudskih mehanizama za zaštitu od diskriminacije.

Za više informacija:

- ✓ O projektu "Jednakost za sve: Koalicija organizacija civilnog društva protiv diskriminacije" (*Equality for All: Civil Society Coalition against Discrimination*), dostupno na: <http://diskriminacija.ba/>
- ✓ Fond otvoreno društvo Bosne i Hercegovine: <http://www.osfbih.org.ba/>
- ✓ Mediacentar: <http://www.media.ba/bs> i <http://diskriminacija.ba>
- ✓ Centar za društvena istraživanja Analitika: <http://www.analitika.ba/>
- ✓ Prava za sve: <http://pravazasve.ba> i <http://pzzapromjene.ba>
- ✓ Udruženje Vaša prava BiH: <http://www.vasaprava.org/>
- ✓ Zakon o zabrani diskriminacije BiH: http://pzzapromjene.ba/media/1106/4-zakon-o-zabrani-diskriminacije-u-bih_59_09.pdf

DIO I
PRUŽANJE PRAVNE PODRŠKE

III Osnovno o pravnoj podršci

Kontekst razvoja pravne podrške u svijetu

Termin **pravna podrška** (eng. paralegal aid) ima brojna značenja koja često ovise o pravnom sistemu i zemlji u kojoj se koriste. Termin dolazi iz anglosaksonske pravne tradicije, gdje podrazumijeva djelovanje osoba koje nemaju formalno pravno obrazovanje, ali obavljaju neke pravne aktivnosti, izuzev onih koje su zabranjene relevantnim propisom, kao što su npr. obračunavanje i naplaćivanje naknada za pružene advokatske usluge, pružanje pravnih savjeta i/ili zastupanje u sudskim postupcima.

U ovoj pravnoj tradiciji, pružaoci pravne podrške su osobe koje imaju različite vrste formalnog obrazovanja ili profesionalnog iskustva, a nisu pravnici. S druge strane, ove osobe su obučene za obavljanje, relevantnim propisima, dozvoljenih aktivnosti pravne podrške. Ideja se zasniva na omogućavanju pristupa servisima i uslugama osobama kojima to inače nije bilo dostupno zbog visokih advokatskih tarifa. Ovakvu podršku kasnije prepoznaju sudovi i pravna praksa.

Danas postoje udruženja pružaoca informativno-pravne podrške, kao što je to na primjer, *National Federation of Paralegal Associations (NFPA)*, koja okuplja preko 10.000 članova na području Sjedinjenih Američkih Država i Ujedinjenog Kraljevstva. Obavljanje poslova pravne podrške u SAD-u i UK-u podrazumijeva pohađanje specijalističkih obuka i posjedovanje certifikata za pružaoce ove vrste pomoći.

U drugim krajevima svijeta, ova ideja pružanja pravne podrške podrazumijeva i neke druge koncepte. Naročito je to tako u Africi i Aziji, i to na područjima gdje nema ili nije bilo dovoljno dostupnih sudija, advokata, pravnika ili akreditiranih medijatora. Ovi programi naročito su namijenjeni osobama ili zajednicama koje nemaju dovoljno finansijskih sredstava i/ili koje žive u ruralnim područjima.

Open Society Foundation je razvio model pružanja pravne podrške u Sierra Leoneu, kako bi odgovorio na izrazito mali broj pravnih profesionalaca u toj zemlji. Uspostavljena je mreža pružaoca pravne podrške u lokalnim zajednicama, koji su obučeni za rješavanje različitih sporova, koristeći kombinaciju pravnih i drugih sredstava, koja uključuju medijaciju, zagovaranje, obrazovanje i mobiliziranje zajednica.

Slično je bilo i u Kambodži, gdje je program pružaoca pravne podrške došao u trenutku kada u zemlji uopće nije bilo pravnika, advokata i sudija te je nastojao pomoći građanima u prevazilaženju različitih sporova do uspostavljanja pravosudnog sistema. U nekim drugim sistemima, kao što je to slučaj u Južnoj Africi, pružaoci pravne podrške djeluju u lokalnim zajednicama i sastavni su dio pravosudnog sistema. U ovoj zemlji, njihovo djelovanje regulirano je propisima o besplatnoj pravnoj pomoći.

Šta je to pravna podrška?

Pružaoци pravne podrške su kao pružaoci prve medicinske pomoći: osiguravaju prvu, hitnu, neposrednu pravnu pomoć građanima.

(iz: *The Paralegal Advisory Service Institute (PASI), Malavi*)

Definiranje pojma i pozicioniranje pravne podrške podrazumijeva dobro poznavanje zakonskih i praktičnih mogućnosti i ograničenja ovih aktivnosti u postojećem sistemu pravne pomoći u BiH.

Pozicioniranje pravne podrške u bh. sistemu pravne pomoći

Sistem pravne pomoći u BiH podrazumijeva pružanje pravne pomoći od strane različitih aktera, kao što su advokati, OCD i institucije koje pružaju besplatnu pravnu pomoć (npr. zavodi, kancelarije ili centri za pružanje pravne pomoći).

Zakonom o advokaturi, **advokati** pružaju "**stručnu pravnu pomoć** fizičkim i pravnim licima u zaštiti njihovih prava, obaveza i pravnih interesa". Djelatnost advokata obuhvata: davanje pravnih savjeta, sastavljanje podnesaka i isprava, zastupanje stranaka u postupcima pred redovnim i drugim sudovima, državnim organima, arbitražama, itd.; odbranu i zastupanje u krivičnom, prekršajnom i drugim postupcima te pružanje i drugih oblika pravne pomoći fizičkim i pravnim osobama u zaštiti njihovih prava i interesa.

Bh. sistem pravne pomoći podrazumijeva i **besplatnu pravnu pomoć**, kojeg između ostalog pružaju institucije koje su formirane u tu svrhu. U BiH postoje tri različita sistema besplatne pravne pomoći, i to dva entitetska i jedan u Brčko distriktu BiH (BDBiH). Besplatnu pravnu pomoć pružaju zaposleni u centrima za pružanje pravne pomoći (RS), zavodima za pružanje besplatne pravne pomoći (većina kantona u FBiH), odnosno Kancelariji za pravnu pomoć BDBiH.

I pored razlika, kriteriji za pristup pravu na besplatnu pravnu pomoć u ovim institucijama su prilično slični te obuhvataju, npr., u RS:

- finansijski kriterij²,
- kriterij očigledne osnovanosti³ i
- kriterij obaveznosti po drugim zakonima i međunarodnim konvencijama.

² Podrazumijeva lica koja primaju socijalnu pomoć, nezaposlene, bez drugih redovnih primanja ili prihoda, lica lošeg imovinskog stanja (lice koje prema svom općem imovinskom stanju i stanju članova svoga porodičnog domaćinstva nema sredstava da plati punomoćnika, ili radnje punomoćnika, kao ni troškove postupka, a niti mogućnosti da dobije zajam ili druga sredstva bez štete za nužno izdržavanje sebe i svoje porodice; minimum socijalnog statusa lica za pravnu pomoć ne može biti viši od najniže prosječne neto plate ostvarene na nivou RS u prethodnoj fiskalnoj godini), korisnici prava na starosnu i invalidsku penziju, lica s oduzetom poslovnom sposobnošću i duševno oboljela lica smještena u zdravstvene ustanove, lica kojima je nedavno/u nedavnom periodu/ u drugom predmetu utvrđeno pravo na dodjelu pravne pomoći.

³ Neosnovan je ako se iz samog zahtjeva, dokaza i činjenica na kojima se zasniva zahtjev očigledno može zaključiti da je takav zahtjev neosnovan, ako je riječ o neopravdanom vođenju postupka - kada je podnosilac zahtjeva u očiglednom nesrazmjeru sa stvarnim izgledom za uspjeh, kao i kada želi da vodi postupak radi postizanja svrhe koja je suprotna načelima poštenja i morala, ako je riječ o zloupotrebi prava na pravnu pomoć - ako je podnosilac zahtjeva dao netačne podatke o ispunjavanju kriterija predviđenih ovim zakonom, ili u slučaju kada u toku vođenja postupka nadležnom organu nije prijavio promijenjene okolnosti.

Slično je i u FBiH, ali detaljniji uvjeti za pristup pravu na besplatnu pravnu pomoć variraju od kantona do kantona. Najčešće, to su sljedeći uvjeti (primjer: Unsko-sanski kanton):

- korisnici stalne novčane pomoći ostvarene prema propisu o socijalnoj zaštiti,
- djeca bez roditeljskog staranja,
- lica kojima je oduzeta poslovna sposobnost i duševno oboljela lica smještena u zdravstvenu ustanovu, ustanovu socijalne zaštite ili drugu specijaliziranu ustanovu,
- penzioneri koji primaju najnižu penziju ili srazmjernu inostranu penziju, koja zajedno sa samostalnom penzijom ne prelazi iznos najniže penzije,
- žrtve nasilja u porodici ili nasilja na osnovu spola/spolno uvjetovanog nasilja,
- lica lošeg imovinskog stanja, kada to utvrdi nadležni organ⁴ (definiranje nivoa lošeg imovinskog stanja varira ovisno o kantonalnim propisima o socijalnoj zaštiti).

Besplatna pravna pomoć neće se odobriti podnosiocu zahtjeva ili će se otkazati, ukoliko je odobrena u slučaju očigledne neosnovanosti⁵.

U BDBiH, pravo na pravnu pomoć putem Kancelarije za pravnu pomoć imaju građani Distrikta koji ne posjeduju dovoljno sredstava da plate advokata i troškove zastupanja, i ispunjavaju finansijske kriterije za zastupanje⁶.

Kao i u prethodnim primjerima, pravna pomoć neće se odobriti ili će se uskratiti ako se radi o neopravdanom vođenju postupka, kada se radi o zloupotrebi prava na pravnu pomoć, ako postoji sukob interesa, ako se tražilac pomoći ponaša izrazito nasilnički, nepristojno i uvredljivo prema advokatu ili službeniku i namješteniku Kancelarije.

⁴ (Unsko-sanski kanton, primjer) Ko se smatra osobom lošeg imovinskog stanja? - lice čija ukupna redovna primanja i prihodi po članu domaćinstva ne prelaze iznos od 25% prosječne isplaćene mjesečne neto plate zaposlenih u FBiH u prethodnoj kalendarskoj godini, a nema nekretninu ili imovinu koja može podmiriti troškove postupka, izuzev nekretnina i imovine koja ne može biti predmet izvršenja u skladu sa Zakonom o izvršnom postupku FBiH. Ko se ne smatra građaninom slabog imovinskog stanja? - Lice koje živi u zajedničkom domaćinstvu s punoljetnim članom svoje porodice, a koji je takvog imovinskog stanja da je u mogućnosti snositi svoje troškove za advokatske usluge. Kod utvrđivanja slabog imovinskog stanja građanina, neće se uzimati u obzir prihod i imovina članova porodice korisnika pravne pomoći, koji s njim žive u zajedničkom domaćinstvu, a protustranka su u postupku. Kada podnosilac zahtjeva na raspolaganju ima određena sredstva koja se mogu koristiti u toku postupka, ali su nedovoljna za plaćanje troškova postupka, a naročito troškova zastupanja, nadležni organ za pružanje besplatne pravne pomoći odredit će koje troškove postupka snosi podnosilac.

⁵ Ako se iz samog zahtjeva, dokaza i činjenica na kojima se zasniva zahtjev očigledno može zaključiti da je takav zahtjev neosnovan; ako se radi o neopravdanom vođenju postupka, smatrat će se da je riječ o neopravdanom vođenju postupka kada je podnosilac zahtjeva u očiglednom nesrazmjeru sa stvarnim izgledom za uspjeh, kao i kada želi voditi postupak radi postizanja svrhe koja je suprotna načelima poštenja i morala; ako se radi o zloupotrebi prava na besplatnu pravnu pomoć, smatrat će se da je riječ o zloupotrebi prava na besplatnu pravnu pomoć, ako je podnosilac zahtjeva dao netačne podatke o ispunjavanju kriterija iz ovog zakona, ili ako u slučaju promijenjenih okolnosti u toku vođenja postupka, prema kojima ne bi imao pravo na besplatnu pravnu pomoć, nije nadležnom organu prijavio te promijenjene okolnosti; pravna pomoć se neće odobriti, ili će se otkazati licu koje se ponaša izrazito nasilnički, nepristojno i uvredljivo prema pružaocu pravne pomoći.

⁶ Pravo na pravnu pomoć po finansijskom kriteriju ima lice koje prima socijalnu pomoć, nezaposleni, lica bez drugih redovnih primanja ili prihoda, lica lošeg imovinskog stanja, djeca bez roditeljskog staranja i lica lošeg zdravstvenog stanja bez prihoda.

Besplatna pravna pomoć u ovim institucijama, u principu, podrazumijeva pravo na:

- opće informacije o pravima i obavezama,
- pravni savjet i pomoć u popunjavanju obrazaca,
- pravnu pomoć u sastavljanju pismena,
- zastupanje na sudu,
- sačinjavanje apelacija i
- pravnu pomoć u postupcima mirnog rješavanja spora (medijacija).

Besplatna pravna pomoć se pruža u različitim postupcima: parničnom, krivičnom (uvjeti su predviđeni u BiH, entitetskim i Zakonu o krivičnom postupku BDBiH), upravnom sporu, kao i u prekršajnom, vanparničnom i izvršnom postupku.

Više o zakonskim i praktičnim uvjetima za korištenje besplatne pravne pomoći u gore pomenutim institucijama možete naći u dokumentu *Besplatna pravna pomoć Bosni i Hercegovini: Brošura za korisnike usluga (2013)*, Ministarstvo pravde BiH i UNDP⁷.

I OCD pružaju besplatnu pravnu pomoć. Ipak, samo nekoliko organizacija pruža besplatnu pravnu pomoć koja istovremeno podrazumijeva pružanje pravnih informacija, savjetovanje i zastupanje u različitim postupcima, uključujući nekoliko organizacija koje pružaju besplatnu pravnu pomoć posebnim ciljnim grupama, npr. žene žrtve nasilja, žrtve trgovine ljudima, tražioci azila. Zbog ograničenih finansijskih i ljudskih kapaciteta, OCD određuju uvjete za pružanje besplatne pravne pomoći korisnicima i često se ograničavaju na pružanje pomoći specifičnim ciljnim grupama.

Tako, naprimjer, udruženje Vaša prava BiH pruža besplatnu pravnu pomoć, koja uključuje odgovore na kratke upite, do opsežnije pomoći, uključujući pravno savjetovanje i zastupanje u svim pravnim poljima, izuzev krivičnog prava. Besplatna pravna pomoć pruža se sljedećim kategorijama osoba:

- povratnici, raseljene osobe u BiH, izbjeglice i priznate izbjeglice,
- tražitelji azila, osobe bez državljanstva, na privremenom prihvatu, i osobe na humanitarnom boravku,
- žrtve trgovine ljudima,
- djeca bez roditeljskog staranja,
- žrtve mučenja, preživjeli zatočenici logora,
- pripadnici nacionalnih manjina,
- samohrani roditelji,
- žrtve nasilja u porodici i
- lokalno ugroženo stanovništvo (korisnici socijalne pomoći, civilne žrtve rata, osobe s invaliditetom, nezaposlene osobe, penzioneri, zaposlene osobe u slučaju kršenja prava iz radnog odnosa).

Lista i kontakt informacije pružaoca besplatne pravne pomoći, uključujući državne institucije i OCD možete naći na kraju ovog Priručnika, u dijelu *Dodaci*.

⁷ Brošura dostupna na: <http://www.mrezaprapavnepomoci.org/ba/preuzimanja/brosure-publikacije-i-analize>

Ograničenja kod pružanja pravne podrške u BiH

Vivek Maru definiira pružaoce pravne podrške kao **laike koji su prošli osnovnu obuku iz određenih oblasti prava i koji pomažu siromašnim ili drugim marginaliziranim grupama da zaštite svoja ljudska prava i osnovne slobode**⁸.

Polazeći od ovakve definicije, treba imati na umu moguća zakonska i praktična ograničenja uspostavi i funkcioniranju pravne podrške, što se naročito odnosi na zakonsku zabranu neovlaštenog bavljenja određenim zanimanjima, odnosno zabranu nadripi-sarstva.

Nadripisarstvo, odnosno **neovlašteno bavljenje određenim zanimanjem** krivično je djelo⁹. Krivično djelo nadripisarstva zabranjuje da se osoba: "nemajući propisanu stručnu spremu, neovlašteno za nagradu bavi ukazivanjem pravne pomoći...". U slučaju neovlaštenog bavljenja određenim zanimanjem, krivično djelo je kada se neka osoba: "neovlašteno i za nagradu bavi određenim zanimanjem za čije bavljenje je, po zakonu ili drugim propisima donijetim na osnovu zakona, potrebna dozvola nadležnog organa, odnosno organizacije...".

Pružaoi pravne podrške djeluju u okviru OCD koje su registrirane za obavljanje različitih aktivnosti, npr. pružanje pravne pomoći, zaštita i zagovaranje prava marginaliziranih, isključenih grupa građana, zaštita od diskriminacije, itd. Potom, ove organizacije ne naplaćuju usluge pružanja pravne podrške korisnicima. Naprotiv, to su usluge koje se finansiraju kroz donatorska sredstva i dijelom su aktivnosti organizacija. **Stoga, aktivnosti kojima se, bez materijalne koristi, nastoji nekom licu ili grupi lica pružiti pomoć u ostvarivanju prava na jednakost ili bilo kojeg drugog ljudskog prava ne povlači krivičnu odgovornost**¹⁰.

Ukoliko su pravilno obučeni, pružaoi pravne podrške nisu i ne moraju neophodno biti isključivo pravnici ili advokati. Pružanjem pravne podrške omogućuje se pristup pravu na zaštitu od diskriminacije pojedincima ili grupama koje zbog nedostatka finansijskih sredstava, izoliranosti, marginaliziranosti nisu obuhvaćene postojećim sistemom pravne pomoći, ili na drugi načini nisu mogle doći do informacije kome i kako se obratiti za zaštitu od diskriminacije.

⁸ Vivek Maru, "Between Law & Society: Paralegals and the Provision of Justice Services in Sierra Leone and Worldwide", (Yale Journal of International Law, vol. 31, no. 2, 2006), str. 429. Citirano u Elaborat: ULOGA NVO U IMPLEMENTACIJI ANTIDISKRIMINACIONOG ZAKONA PODRŠKA ŽRTVAMA, Boris Topić (2014), nastao za potrebe "Jednakost za sve: Koalicija organizacija civilnog društva protiv diskriminacije"

⁹ Prema članu 377. Krivičnog zakona FBiH odnosno, članu 393. Krivičnog zakona RS.

¹⁰ Up. Alan Uzelac, "Pristup pravosuđu-analiza stanja u RH i sažetak tema o mogućim pravcima projekta" (nacrtno), dostupno na: <http://alanuzelac.from.hr/Pdf/access.pdf>, str. 15., Citirano u Elaborat: ULOGA NVO U IMPLEMENTACIJI ANTIDISKRIMINACIONOG ZAKONA PODRŠKA ŽRTVAMA, Boris Topić (2014), nastao za potrebe "Jednakost za sve: Koalicija organizacija civilnog društva protiv diskriminacije"

Pružanje pravne podrške u BiH nije potpuna novina. Kroz program *Romkinje za život bez nasilja*, Prava za sve su obučila i podržala djelovanje grupe Romkinja liderica za pružanje pravne podrške, putem sastanaka u zajednicama i pružanjem osnovnih pravnih informacija ženama žrtvama nasilja o tome gdje i kako da nađu pomoć i zaštitu. Istovremeno, prikupljali su se i bilježili podaci o slučajevima nasilja, uspostavljala saradnja s nadležnim institucijama (npr., policija, centri za socijalni rad) te su se vodile javne i zakonodavno zagovaračke kampanje, ciljajući na osiguranje efikasnije zaštite žena žrtava nasilja. Program je podrazumijevao mentorstvo i podršku lidericama od strane pravnika i psihologa iz Prava za sve. Sličan program je uspostavljen od strane Sindikata radnika trgovine i uslužnih djelatnosti BiH, putem sindikalnih povjerenika koji su djelovali u okviru Parappravne mreže sindikata ili "prve pravne pomoći".

Za više informacija:

- ✓ Community-based Paralegals: A Practitioner's Guide (2010), The Open Society Justice Initiative, Open Society Foundations: <http://www.opensocietyfoundations.org/sites/default/files/paralegal-guide-20101208.pdf>
- ✓ Facilitator's Manual for Paralegal Training on Improving Women's Access to Justice in Northern Nigeria (2010), Global Rights: http://www.globalrights.org/sites/default/files/docs/Facilitator_manual_for_Paralegals_training_Website.pdf
- ✓ Paralegal Responsibilities (2006-2011), National Federation of Paralegal Associations (NFPA): http://www.paralegals.org/associations/2270/files/Paralegal_Responsibilities.pdf
- ✓ Association of Legal Assistants – Paralegals NALA: <http://www.nala.org/Aboutnala.aspx>
- ✓ Besplatna pravna pomoć Bosni i Hercegovini: Brošura za korisnike usluga (2013), Ministarstvo pravde: <http://www.mrezaprvnepomoci.org/ba/preuzimanja/brosure-publikacije-i-analize>
- ✓ Bringing Justice to the Poorest of the Poor, The Paralegal Advisory Service Institute (PASI) http://pasimalawi.org/downloads/PASI_brochure.pdf
- ✓ Sindikat radnika trgovine i uslužnih djelatnosti BiH: <http://www.stbih.ba/>

IV Pravna podrška u slučajevima diskriminacije u BiH, kako je definira "Koalicija OCD protiv diskriminacije: Jednakost za sve"

Imajući u vidu ranije iznesene argumente za uspostavu pravne podrške kao dijela pravne zaštite žrtava diskriminacije te, istovremeno, sva zakonska i praktična ograničenja ovakvog vida podrške, "Koalicija organizacija civilnog društva protiv diskriminacije: "Jednakost za sve" **definira pravnu podršku u slučajevima diskriminacije kao:**

- djelovanje obučениh aktivista OCD, različitih profesionalnih i stručnih iskustava i znanja, kroz pružanje osnovnih pravnih informacija o koracima koje žrtve diskriminacije mogu poduzeti u zaštiti od diskriminacije, i drugih oblika podrške žrtvama i
- bilježenje i dokumentiranje pojedinačnih slučajeva diskriminacije, odnosno praćenje i dokumentiranje sistemske diskriminacije putem različitih istraživačkih metoda.

Osnovni princip pružanja pravne podrške žrtvama diskriminacije je nemiješanje u odluku žrtve da pokrene postupak. Osobi ili grupi se nude različite informacije o koracima koje mogu poduzeti u zaštiti od diskriminacije, čime im se omogućava donošenje informirane odluke o korištenju pravnih i drugih mogućnosti za zaštitu od diskriminacije.

Sljedeći **važan princip je nenanošenje materijalne ili psihološke štete žrtvi ili svjedocima u slučaju diskriminacije.** Pružalac pomoći svjestan je svojih ograničenja u postupanju, jer nije nužno pravnik, advokat, psiholog ili terapeut, te nema odgovarajućeg iskustva u ovakvim postupcima. Pružalac pomoći može, nehotice, svojim savjetom ili pritiskom izazvati nepovratnu štetu u postupku, odnosno izazvati materijalnu i psihološku štetu žrtvi diskriminacije.

Dobro razumijevanje propisa i postupaka za zaštitu od diskriminacije ključni je preduvjet za efikasno pružanje pravne podrške. Stoga, "Koalicija OCD protiv diskriminacije: Jednakost za sve" će, u narednom periodu, raditi na unaprjeđenju kapaciteta OCD za pružanje pravne podrške, uključujući i izradu Priručnika, te unaprjeđenju znanja aktivista OCD o propisima i postupcima za zaštitu od diskriminacije, načinima kako pružiti prvu pravnu pomoći žrtvama diskriminacije koje su se za pomoć obratile OCD.

Praktični koraci u pružanju pravne podrške

Nakon što je osigurao privatnost razgovora s osobom koja se pritužbom na diskriminaciju obratila OCD (korisnik), pružalac pravne podrške treba uraditi sljedeće:

Predstaviti se i jasno ukazati šta korisnik može očekivati od pružaoca pravne podrške:

- potpunu tajnost ličnih podataka i detalja slučaja diskriminacije kojeg iznosi,

- informacije o mogućim konkretnim koracima za zaštitu od diskriminacije,
- dogovor o narednim koracima nakon inicijalnog razgovora, ali da odluka o poduzimanju bilo kojeg koraka u potpunosti zavisi od korisnika,
- na zahtjev i uz odobrenje korisnika, pružalac pravne podrške može dogovoriti sastanke s pravnicima ili advokatima u njegovoj OCD, institucijama ili OCD koje pružaju (besplatnu) pravnu pomoć i zastupanje, psiholozima, i drugim specijalistima.

Potom, pružalac će korisniku **objasniti način pružanja pravne podrške:**

- pružalac obavlja razgovor s osobom koja se obratila organizaciji, s pritužbom na diskriminaciju
- razgovor traje ne duže od jednog sata
- razgovor se obavlja uz korištenje i popunjavanje *Upitnika* za evidentiranje slučaja *diskriminacije i pružanje pravne podrške u OCD* (slijedi nakon ovog dijela Priručnika, zajedno s uputama za korištenje)
- ukazuje na moguće korake ka zaštiti od diskriminacije i dogovara naredne korake

Upitnik za evidentiranje slučaja diskriminacije i pružanje pravne podrške u OCD

Za pružanje pravne podrške koristimo *Upitnik za evidentiranje slučaja diskriminacije i pružanje pravne podrške u OCD (Upitnik)*. Dokument služi za vođenje fokusiranog razgovora sa žrtvom diskriminacije, bolje razumijevanje slučaja koji osoba iznosi, te je način za evidentiranje i dokumentiranje slučajeva diskriminacije u OCD.

U nastavku slijedi tekst *Uputstva i Upitnik za evidentiranje slučaja diskriminacije i pružanje pravne podrške u OCD*.

Uputstva uz Upitnik za evidentiranje slučaja diskriminacije i pružanje pravne podrške u organizacijama civilnog društva

Cilj Upitnika je: sagledavanje važnih okolnosti slučaja u vezi sa kojim se osoba koja se pritužbom na diskriminaciju obraća organizaciji, pružanje pravne podrške te bilježenje slučaja diskriminacije za potrebe evidencije slučajeva diskriminacije u OCD.

Postupak popunjavanja Upitnika:

1. Pružalac pravne podrške koji popunjava *Upitnik* će korisniku osigurati privatnost tokom razgovora i popunjavanja *Upitnika*.
2. Prije popunjavanja, pružalac podrške će korisniku objasniti cilj popunjavanja *Upitnika*.
3. Pružalac podrške informira korisnika da se njegovi lični podaci, kao i bilo koji druge informacije koje se mogu dovesti u vezu s tom osobom smatraju strogo povjerljivim, i da se neće objavljivati bez izričite saglasnosti korisnika. Ukazat će da popunjavanje *Upitnika* ne znači istovremeno pokretanje postupka za zaštitu od diskriminacije pred institucijama.
4. Pružalac podrške će popuniti *Upitnik* kroz razgovor s korisnikom, koristeći pitanja iz *Upitnika*, čime će razjasniti okolnosti slučaja. Pravna podrška se pruža korisniku nakon što se popuni *Upitnik*.
5. Prilikom vođenja razgovora, pružalac pravne podrške ima na umu *Praktične korake i Uputstva za pružaoce pravne podrške*. Pružalac podrške pažljivim slušanjem te postavljanjem kratkih potpitanja iz *Upitnika* pojašnjava i sebi i osobi koja smatra da je žrtva diskriminacije šta želi reći i koju vrstu pomoći treba. Pružalac pomoći može postavljanjem dodatnih pitanja, kao npr.: "Ako sam vas dobro razumio/razumjela, rekli ste...", provjeriti šta je osoba tačno rekla/na šta je osoba tačno mislila.

Upitnik za evidentiranje slučaja diskriminacije i pružanje pravne podrške u organizacijama civilnog društva

Naziv organizacije koja ispunjava upitnik:

Broj upitnika:

Datum popunjavanja upitnika: _____

Ime i prezime osobe koja popunjava upitnik: _____

Podaci o slučaju: _____

(ime i prezime osobe koja je diskriminirana; ako se radi o više osoba koje su se obratile OCD s istim slučajem, pribilježiti vezu, navodeći broj upitnika koji je popunjen u tom/tim slučajevima)

Opis slučaja:

(Zapisati slučaj onako kako ga je korisnik opisao/izložio. Koristiti pitanja: Šta se dogodilo, kada i gdje? Šta je s drugima u istoj situaciji? Da li je neko bio prisutan tom događaju? Zašto osoba misli da je diskriminirana/različito tretirana? Ko je počinitelj diskriminacije? Da li se radi o jednom počiniocu ili više njih? Ko su te osobe (imena, funkcije, i sl.)? Da li postoje dokumenti koji su značajni za slučaj koji navodi, i koji? Da li je u vezi sa slučajem komunicirala s drugim osobama ili institucijama, i kojim? Da li je i kome osoba to prijavila? Šta je ta institucija/organizacija uradila? Šta se trenutno dešava u vezi sa slučajem?)

Da li se i kakav postupak vodi u ovom slučaju? _____

(sudski, upravni, ombudsmeni, neki drugi, i koji?)

Ukoliko je postupak pred sudom

Na kojem sudu? _____

U kojoj fazi? _____

(Presuda donesena, nije donesena...?)

Postoji li dokumentacija slučaja? _____

Ukoliko je dostupna, priložiti kopiju ključnih dokumenata

Ima li osoba pravnog zastupnika/icu?

DA

NE

Ukoliko je odgovor DA, navesti ime i prezime _____

PREPORUKA ZA PRUŽAOCE PRAVNE PODRŠKE:

Nakon popunjavanja *Upitnika*, pružalac pravne podrške korisniku pruža osnovne pravne informacije, prema uputama iz dijela ovog dokumenta **Šta reći osobi koja se žali na diskriminaciju?**

Na kraju, pružalac pravne podrške dogovara s korisnikom buduće korake, npr.:

- period dovoljan da korisnik razmisli o poduzimanju narednih koraka o kojima su prethodno razgovarali
- uz zahtjev i pristanak korisnika, dogovara sastanke s pravnicima i advokatima, u slučaju da osoba želi dobiti pravni savjet ili pokrenuti neki od postupaka o kojima su prethodno razgovarali
- uz zahtjev i pristanak korisnika, dogovara sastanke s psihologom ili drugim stručnjacima iz različitih oblasti, ili upućuje žrtvu da se obrati ljekaru zbog fizičkih i psihičkih poteškoća, ukoliko je žrtva diskriminacije na to ukazala tokom razgovora

VAŽNO je da se pružalac pravne podrške pridržava dogovora s korisnikom, ali da ne daje obećanja koja ne može ispuniti.

Po završetku razgovora, pružalac pravne podrške sačinjava **kratak zapisnik/izvještaj**, u kojem ukratko opisuje šta se dogodilo u konkretnom slučaju diskriminacije, koristeći podatke iz popunjenog *Upitnika* i razgovora s korisnikom. Tome slijedi kratko navođenje informacija od strane pružaoca pravne podrške korisniku u vezi sa slučajem diskriminacije. Na kraju se navodi zajednički dogovor pružaoca pravne podrške s korisnikom u vezi s narednim koracima. Kopija zapisnika, zajedno s eventualnom kopijom relevantne dokumentacije, prosljeđuje se pravniku ili advokatu u organizaciji, s kojim je OCD uspostavila saradnju, kako bi sagledali da li se radi o slučaju diskriminacije ili nekom kršenju prava te zakazali sastanci, ako je to dogovoreno. Popunjen *Upitnik* i kratak zapisnik se arhiviraju i čuvaju na osiguranom mjestu u OCD.

Za više informacija:

- ✓ Kunac S., Bojić i., Šimonović Einwalter T., Selanec G., Rodin S., Uzelac A., Kako suzbijati diskriminaciju? - Izvještaj o praćenju provedbe Zakona o suzbijanju diskriminacije u Hrvatskoj za 2009. godinu i praksa Europskog suda za ljudska prava (Zagreb, prosinac, 2010.), Centar za mirovne studije, dostupno na: http://www.cms.hr/system/publication/pdf/25/Kako_suzbijati_diskriminaciju_KNJIZNI_BLOK.pdf

Šta reći osobi koja se žali na diskriminaciju?

Nakon popunjavanja *Upitnika*, pružalac pravne podrške korisniku ukazuje:

- ✓ na mogućnost korištenja mehanizama zaštite od diskriminacije, unutar organizacije predviđenim (internim) pravilnicima o postupanju i radu institucija, ustanova, preduzeća, na čije postupanje ili odluku se osoba žali, i to tako što će najmanje usmeno i pismeno informirati nadležna interna tijela institucije (npr. neposrednog šefa, nastavnika, direktora, upravni/nadzorni odbor, itd.) o diskriminatornom postupanju i zatražiti da se takvo postupanje ili odluka ukine;
- ✓ da je važno da prikupi svu relevantnu dokumentaciju u vezi sa slučajem te po potrebi vodi evidenciju o slučaju;
- ✓ da u roku od 3 mjeseca po saznanju za slučaj diskriminacije, odnosno najkasnije 1 godinu nakon što se dogodila diskriminacija, može pokrenuti postupak za zaštitu od diskriminacije, popunjavanjem i dostavljanjem žalbe Instituciji ombudsmena;
- ✓ da u roku od 3 mjeseca po saznanju za slučaj diskriminacije, odnosno najkasnije 1 godinu nakon što se dogodila diskriminacija, može tužbom na sudu tražiti zaštitu od diskriminacije;
- ✓ osobu treba upoznati s time da propuštanjem navedenih rokova gubi pravo da traži zaštitu od diskriminacije prema ZZD;
- ✓ o tome da će strana koja je počinila navodnu diskriminaciju biti obaviještena o pokretanju postupka te da će učestvovati u postupku;
- ✓ treba ukazati na trajanje postupaka, naročito pred sudovima¹¹, da postupak pred sudovima podrazumijeva troškove pokretanja i vođenja postupka te vrlo kratko o tome šta može očekivati od postupaka zaštite od diskriminacije¹²;
- ✓ ukazati na važnost stručnog zastupanja od strane advokata ili stručne OCD za pružanje besplatne pravne pomoći, u slučaju da osoba donese odluku o pokretanju nekog od postupaka zaštite;
- ✓ ukoliko OCD koja pruža pravnu podršku nema zaposlene pravnike ili angažirane advokate, potrebno je osobu upoznati s postojanjem OCD koje pružaju takve usluge, odnosno advokata i/ili državnih institucija, kao što su centri za pružanje besplatne pravne pomoći (RS) ili kantonalni zavodi za pružanje pravne pomoći (FBiH) – (više u *Dodaci: Lista pružalaca besplatne pravne pomoći*);
- ✓ ukazati na važnost traženja psihološke, ljekarske, i druge pomoći i podrške, jer osobe izložene diskriminaciji mogu imati različite fizičke i psihičke poteškoće, a korištenje ovih oblika pomoći i podrške se može kasnije koristiti u postupcima za zaštitu od diskriminacije;

¹¹ Prema dosadašnjim iskustvima Udruženja Vaša prava BiH, postupak može trajati od 1,5-6 godina do krajnje presude, na koju više nema prava žalbe. Prema: Hanušić A. (2013) Sudska zaštita od diskriminacije u Bosni i Hercegovini: Analiza zakonskih rješenja i prakse u svjetlu prvih predmeta u ovoj oblasti, Centar za društvena istraživanja Analitika.

¹² U toku postupka, korisnik može očekivati iznošenje činjenica i izvođenje dokaza kojima se utvrđuju te činjenice, što može podrazumijevati ispitivanje svjedoka, vještaka različitih struka, preispitivanje dokumentacije, itd.

Na traženje i uz odobrenje žrtava, pružalac pravne podrške korisnika povezuje s pravnikom ili advokatom u svojoj organizaciji, u OCD ili institucijama koje pružaju besplatnu pravnu pomoć, ili privatnim advokatom, koji mogu ocijeniti da li se u konkretnom slučaju radi o mogućem slučaju diskriminacije ili kršenju nekog drugog prava, dati konkretan pravni savjet, odnosno pokrenuti i voditi potrebne postupke na zahtjev korisnika.

Za više detalja o svim koracima, postupcima i institucijama za zaštitu od diskriminacije, vidjeti više u dijelu *Propisi, institucije i postupci za zaštitu od diskriminacije prema ZZD i dr. propisima koji zabranjuju diskriminaciju*.

Kratke upute za osobe koje pružaju pravnu podršku

Rad s osobama koje su na bilo koji način obespravljene, diskriminirane ili koje su doživjele neku vrstu poniženja, degradacije i sl., može biti težak i nepredvidiv. Ovim osobama je njihov problem prioritet, ali imaju određenu, vrlo često pogrešnu percepciju brzog i efikasnog rješenja njihovog problema. S druge strane, i pružaoci pravne podrške mogu pasti u neke od zamki rada s korisnicima, koje mogu ugroziti efikasnost samog procesa ali i pružaoce pravne podrške¹³.

Upute kojih se treba pridržavati prilikom pružanja pravne podrške:

- ✓ aktivno slušajte osobu, ne produbljujući priču, ako to nije neophodno da bi se dobili podaci potrebni za pružanje pravne podrške;
- ✓ prekidati osobu samo u situaciji kada priča nepotrebne detalje, postavljajući joj konkretna pitanja koja će je usmjeriti na razgovor o konkretnom slučaju;
- ✓ svaki put kada prekinemo osobu, izviniti se i reći zašto smo je prekinuli (npr. "Izvinite, ali moram Vas prekinuti, imamo ograničeno vrijeme. Vama se možda čini bitno da ja to znam, ali te informacije nam trenutno nisu potrebne, molim Vas da mi kažete...");
- ✓ svaki put provjeriti da li ste dobro razumjeli šta vam je osoba rekla, ne zaključivati na osnovu svog ili iskustva drugih (npr.: "Ako sam Vas dobro razumio/la, rekli ste...")
- ✓ ne pružati lažnu nadu, ne govoriti da će sve biti dobro, i ne obećavati nešto što ne možete ispuniti;
- ✓ ne pružati pravno ili psihološko savjetovanje, koje može biti osigurano kao oblik podrške osobi koja smatra da je žrtva diskriminacije, ali odvojeno od pružanja pravne podrške, i to od strane lica koja su za to obučena;

¹³ To su tzv. 4 zamke pružanja pravne podrške: **Prva** je kada pružalac pravne podrške odabere tzv. **aktivan pristup s identifikacijom**, u ovom slučaju davalac informacija preuzima ulogu "svemogućeg spasitelja" i pruža pomoć i u stvarima koje osoba može sama uraditi, potpuno preuzima odgovornost za rješavanje problema i pretjerano štiti i "čuva" osobu koja se obratila za pomoć. **Druga** situacija je tzv. **aktivni pristup s izbjegavanjem**: pružalac informacije intelektualizira, kategorizira, kritikuje, nastupa s pozicije "profesionalne moći". **Treća** vrsta zamke je **pasivan pristup s identifikacijom**. Pružalac informacije je pretjerano saosjećajan, previše se poistovjećuje s osobom, imajući osjećaj da je i sam u istoj situaciji, pretjerano se angažira, ali su te aktivnosti često neprikladne i konfuzne, i osjeća se bespomoćno prenoseći to na osobu koja je došla po pomoć. **Četvrta** vrsta zamke je **pasivan pristup s izbjegavanjem**: pružalac informacije minimalizira problem, premješta problem i stavlja ga u drugi kontekst, povlači se i distancira te pripisuje krivnju za situaciju u kojoj se našla osobi koja je došla po pomoć.

Imajte na umu da, ako niste educirani i osposobljeni psiholog, terapeut i stručnjak iz tome srodne oblasti, ne ulazite u zamku psihološkog savjetovanja i podrške, jer time možete učiniti puno više štete korisniku, ali i sami sebi.

Važno je:

- koristiti rječnik prilagođen osobi s kojom se razgovara, ne koristiti stručne i termine koje osoba ne razumije
- ne iznositi svoje mišljenje da li se u konkretnom slučaju radi o diskriminaciji ili kršenju nekog drugog prava, ne raspravljati moguću uspješnost postupka, i sl. Možete reći, npr.: "Čini se da u ovom slučaju postoje elementi diskriminacije, ali da li se radi o takvom slučaju, ocjenu mogu dati pravnici ili advokati"
- ne obećavati ono što ne možete ispuniti, ne preuzimati obaveze ukoliko nisu u okviru zajedničkog dogovora o poduzimanju narednih koraka,
- ne preuzimati obavezu pisanja podnesaka ili pokretanja postupaka, ukoliko nemate za to stručne kvalifikacije,
- biti blag, pun poštovanja i podrške, ne dovoditi se u situaciju da drugu osobu komentirate, prosuđujete, utječete na njeno mišljenje, ispravljate je, i sl.

U praksi je moguće da se OCD obrati i **grupa osoba izloženih diskriminaciji**. Kada razgovarate s grupom osoba koji imaju iste probleme, imajte na umu da grupu ne čini više od 10 korisnika. Produktivan razgovor, u kojem se neće ponavljati dijelovi priče ili iznositi nepotrebni detalji ličnih primjera, u prosjeku traje do jedan i po sat, najviše dva, u zavisnosti od broja osoba i slučaja koji je u pitanju. Najbolje bi bilo da dogovorite pojedinačne razgovore sa svakim od članova grupe. Ukoliko to nije moguće, slijede upute za vođenje razgovora s grupom osoba koje se žale na diskriminaciju.

Većina uputa koje su predhodno navedene odnose se i na razgovor koji se obavlja s grupom osoba koje su diskriminirane. Dodatno, grupi osoba na početku ukažite na pravila zajedničkog razgovora, odnosno:

- da slušaju jedni druge, da ne govore uglas, i da se za riječ javljaju dizanjem ruke,
- da ćete ih prekidati ukoliko razgovor krene u smjeru koji neće voditi ka cilju razumijevanja problema o kojem se govori ili nećete biti u stanju da im pružite prvu pravnu pomoć.

Upute kojih se treba pridržavati:

- ✓ prema članovima grupe treba biti maksimalno podržavajući, dozvoliti da kažu sve što misle da je važno, a da je vezano uz slučaj diskriminacije zbog kojeg su se obratili vašoj organizaciji;
- ✓ usmjeravati diskusiju, voditi fokusiran razgovor, kako bi se dobilo što više informacija potrebnih za razumijevanje slučaja, koristite Upitnik;
- ✓ prekidati osobe koje ponavljaju priču i iznose podatke koje smo već čuli, paziti da pojedinci ne dominiraju razgovorom;
- ✓ ne ulaziti u konfrontaciju s članovima grupe;
- ✓ ukoliko neko od članova grupe ispoljava emotivne reakcije, ne insistirati na daljoj komunikaciji s tom osobom;

- ✓ nikada pred drugim osobama ne produbljavati priču s osobom koja ima emotivne reakcije;
- ✓ tokom razgovora, popunite Upitnik za evidentiranje slučaja diskriminacije i pružanje pravne podrške u OCD,
- ✓ nakon razgovora s grupom uz popunjavanje Upitnika, recite im korake koje mogu poduzeti u zaštiti od diskriminacije te dogovorite, ako to grupa osoba tako odluči, korake koje će poduzeti u narednom periodu.

Ukoliko niste dobili dovoljno informacija, a razgovor s grupom više nije produktivan, zakažite individualne razgovore s osobama za koje ste procijenili da vam mogu dati potrebne informacije ili s kojima treba obaviti poseban razgovor.

VAŽNO ZA OCD PRUŽAOCE PRAVNE PODRŠKE:

Na kraju, treba istaći da je potrebno da OCD koji pružaju pravnu podršku izgrade blisku saradnju s pravnikom ili advokatom u svojoj organizaciji, instituciji ili organizaciji koja pruža besplatnu pravnu pomoć, ili advokatima koji djeluju samostalno ili u zajedničkim advokatskim kancelarijama. Dobro je uspostaviti i održavati kontakte s drugim pružaocima ove pomoći, ciljajući na međusobnu razmjenu iskustava. Nadalje, dobro je uspostaviti saradnju sa psiholozima, terapeutima i stručnjacima srodnih profesija, jer osobe izložene diskriminaciji često trebaju i ovakav vid pomoći i podrške.

Na ovaj način, OCD povećavaju efikasnost pružanja pravne podrške nakon razgovora s korisnikom. Omogućava se uspostava mehanizma stručnih konsultacija, te kasnije, uspostave kontole kvaliteta pružanja pravne podrške. Funkcionalna pravna podrška podrazumijeva i izgradnju bliske saradnje OCD sa stručnjacima različitih specijalnosti, koji također mogu podržati žrtvu diskriminacije, osiguravajući da žrtva donese informiranu i samostalnu odluku šta učiniti.

DA UKRATKO PONOVI MO:
SHEMA PRAKTIČNOG PRUŽANJA PRAVNE PODRŠKE

- a) PREDUVJETI (privatnost razgovora, tajnost podataka)
- b) 4 Faze:

b.1) Prijem korisnika, osobe koja se sa slučajem obraća OCD

(Reći: šta može očekivati od pravne podrške i OCD, trajanje razgovora, tajnosti i povjerljivosti podataka, razgovor u 4 faze – prijem, razgovor s popunjavanjem *Upitnika*, pružanje osnovnih informacija, i dogovor o narednim koracima; koristiti se uputama za pružaoce pravne podrške koje su navedene ranije u tekstu.)

b.2) Razgovor s korisnikom o slučaju, uz korištenje *Upitnika*

(Služiti se uputama uz *Upitnik* i pitanjima koja su navedena, reći šta je cilj popunjavanja *Upitnika*, zapisivati podatke onako kako korisnik govori, korisniku se obraćati s poštovanjem, ne namećući rješenja, ali usmjeravajući razgovor pitanjima iz *Upitnika*; koristiti se uputama za pružaoce pravne podrške koje su navedene ranije u tekstu.)

b.3) Pružanje osnovnih pravnih informacija

(Ne ulaziti u ocjenu da li se u konkretnom slučaju radi o diskriminaciji ili ne, korisniku dati osnovne informacije, istaći važnost obraćanja pravniku ili advokatu, kao i drugim stručnjacima, npr. ljekaru, psihologu, itd.; koristiti se uputama za pružaoce pravne podrške koje su navedene ranije u tekstu.)

b.4) Zatvaranje/završavanje razgovora i dogovor o narednim koracima

(Na kraju, pružalac pravne podrške s korisnikom dogovara naredne korake, npr. sastanci s pravnikom, advokatom, psihologom, itd.; koristiti se uputama za pružaoce pravne podrške koje su navedene ranije u tekstu.)

- c) **Pružalac** poštuje dogovor; dogovara sastanke ili poduzima druge aktivnosti o kojim je postignut dogovor s korisnikom; piše kratak zapisnik/izvještaj, koji se arhivira u OCD, a kopija se može prosljediti pravniku ili advokatu s kojim je dogovoren sastanak po odobrenju korisnika

V Propisi, institucije i postupci za zaštitu od diskriminacije

Pružaoци pravne podrške moraju dobro poznavati antidiskriminacijske propise, institucije i postupke za zaštitu od diskriminacije, kako bi mogli dati tačne i detaljne informacije koje će osobi koja im se obratila s pritužbom na diskriminaciju-korisniku pomoći da donese informiranu odluku o tome šta želi i može poduzeti u tom trenutku.

Priručnik o pružanju podrške pravnoj zaštiti u slučajevima diskriminacije se fokusira na ZZD i institucije i postupke predviđene ovim propisom. Ipak, korisno je podsjetiti da je u BiH i prije donošenja ovog zakona diskriminacija bila zabranjena kroz međunarodne dokumente za zaštitu ljudskih prava, koje je BiH ratificirala ili su sastavnim dijelom Ustava BiH. Nadalje, zabrana diskriminacije garantirana je svim domaćim ustavima, kao i drugim domaćim propisima, kao što je Zakon o ravnopravnosti spolova BiH¹⁴ ili zakonodavstvom na nivou entiteta, npr. Zakon o radu¹⁵, itd.

ZZD je veoma značajan u zaštiti od diskriminacije, ali zaštitu je, u pojedinim slučajevima, moguće tražiti i putem nekih drugih propisa i mehanizama, npr. u slučaju mobinga, zaštitu je moguće tražiti i prema entitetskom Zakonu o radu. Stoga, Priručnik ukazuje da pružalac pravne podrške žrtvi diskriminacije **uvijek** predlaže traženje pravnog savjeta u konkretnom slučaju kojeg pružaju pravni stručnjaci u OCD ili institucijama koje pružaju besplatnu pravnu pomoć, ili advokati.

Pružaoци pravne podrške ne ulaze u ocjenu da li se u pojedinom slučaju radi o mogućoj diskriminaciji ili ne. Ipak, važno je da pružaoци pravne podrške dobro razumiju pojam i oblike diskriminacije koji se susreću u praksi, kako bi prepoznali slučaj diskriminacije u odnosu na slučaj kršenja prava zaštićenih nekim drugim zakonima. Slijede definicije pojmova, zajedno s primjerima iz prakse.

Šta je diskriminacija?

Pojednostavljeno rečeno, svi imaju jednaka prava i pravo na jednake mogućnosti. Prava ostvarujemo pod jednakim, zakonom propisanim uvjetima. Diskriminacija je neosnovano razlikovanje pojedinca ili grupe u ostvarivanju nekog prava, koje je rezultiralo ili je moglo rezultirati kršenjem ili otežavanjem pristupa nekom pravu. Međutim, diskriminacija u praksi je mnogo složenija.

¹⁴ Zakon o ravnopravnosti spolova BiH ("Službeni glasnik" br. 32/10) Zakon o zabrani diskriminacije BiH ("Službeni glasnik" br. 59/09)

¹⁵ Zakon o radu RS ("Službeni glasnik" br. 55/07)

Prema ZZD, diskriminacija je **svako različito postupanje** institucija, poslodavaca, u javnom i privatnom sektoru, odnosno pravnog lica ili pojedinca, **s ciljem ili koje ima za posljedicu** kršenje ili otežavanje ostvarivanja prava nekoj osobi ili grupi, zbog neke **njihove osobine ili karakteristike** koja ih razlikuje u odnosu na druge osobe ili grupe **u istoj ili sličnoj situaciji**¹⁶.

Karakteristike ili osobine nekog pojedinca ili grupe po kojem su razlikovani zovu se **osnove diskriminacije**. ZZD zabranjuje diskriminaciju po osnovi rase, boje kože, jezika, vjere, etničke pripadnosti, nacionalnog ili socijalnog porijekla, veze s nacionalnom manjinom, političkog ili drugog uvjerenja, imovinskog stanja, članstva u sindikatu ili drugom udruženju, obrazovanja, društvenog položaja i spola, spolnog izražavanja ili orijentacije, ili bilo koje druge okolnosti.

Oblici diskriminacije

ZZD zabranjuje **neposrednu ili direktnu diskriminaciju**.

- ☒ R.S. je s grupom prijatelja otišao u lokalni kafić, ali nisu bili usluženi, jer su - Romi. Konobar je obrazložio svoje postupanje zabranom vlasnika objekta, koji je naredio da za "Cigane nema više ulaza ni pića ovdje". Nakon što je R.S. pozvao policiju, vlasnik objekta je nastavio s verbalnim napadima na goste romske nacionalnosti, a rasprava je, uz prisustvo policije, nastavljena i ispred ugostiteljskog objekta, gdje je vlasnik iz džepa izvadio dvije marke i, okrenuvši glavu od R.S., rekao: "Evo ti dvije marke, nemoj u mom kafiću da piješ".

Za bolje razumijevanje pojma direktne diskriminacije, pogledati *Test diskriminacije* koji se nalazi u poglavlju koje slijedi.

ZZD zabranjuje **posrednu ili indirektnu diskriminaciju**. Situacija kod koje se čini da su uvjeti navedeni u nekom propisu jednaki za sve, ali je rezultat primjene propisa diskriminacija osoba ili grupa po nekoj od zabranjenih osnova. Ovakvu diskriminaciju je, često, moguće prepoznati analizom ili pregledom statistike ili dostupnih podataka koji ukazuju na diskriminaciju.

¹⁶ Član 2. (Diskriminacija)

(1) Diskriminacijom, u smislu ovog zakona, smatrat će se svako različito postupanje, uključujući svako isključivanje, ograničavanje ili davanje prednosti utemeljeno na stvarnim ili pretpostavljenim osnovama prema bilo kojem licu ili grupi lica, na osnovu njihove rase, boje kože, jezika, vjere, etničke pripadnosti, nacionalnog ili socijalnog porijekla, veze s nacionalnom manjinom, političkog ili drugog uvjerenja, imovinskog stanja, članstva u sindikatu ili drugom udruženju, obrazovanja, društvenog položaja i spola, spolnog izražavanja ili orijentacije, kao i svaka druga okolnost koja ima za svrhu ili posljedicu da bilo kojem licu onemogući ili ugrožava priznavanje, uživanje ili ostvarivanje, na ravnopravnoj osnovi, prava i sloboda u svim oblastima javnog života.

(2) Zabrana diskriminacije primjenjuje se na sve javne organe, kao i na sva fizička ili pravna lica, kako u javnom tako i u privatnom sektoru, u svim oblastima, a naročito: zaposlenja, članstva u profesionalnim organizacijama, obrazovanja, obuke, stanovanja, zdravlja, socijalne zaštite, dobara i usluga namijenjenih javnosti i javnim mjestima te obavljanja privrednih aktivnosti i javnih usluga.

- ☒ U Kompaniji XY uposlen je određeni broj radnika koji rade puno radno vrijeme, dok drugi broj radnika radi skraćeno radno vrijeme. Satnica radnika koji rade puno radno vrijeme vrijedi 10% više od satnice radnika koji rade skraćeno radno vrijeme. U Kompaniji XY žene u većem broju slučajeva rade skraćeno radno vrijeme, dok muškarci rade puno vrijeme u najvećem broju slučajeva¹⁷.

ZZD zabranjuje i druge oblike diskriminacije: uznemiravanje, spolno uznemiravanje, mobing, segregaciju, izdavanje naloga drugima za vršenje diskriminacije i podsticanje na diskriminaciju.

Uznemiravanje je ponašanje koje ima za svrhu ili čiji rezultat je povreda dostojanstva diskriminirane osobe po nekoj osnovi i stvaranje zastrašujućeg, neprijateljskog, degradirajućeg, ponižavajućeg ili uvredljivog okruženja.

- ☒ Mladić A.B. se u kasnim noćnim satima vraćao iz kluba u kojem je tu večer bio organiziran gay party. Na putu prema kući, zaustavio se u prodavnici brze hrane, gdje je zatekao prodavača i dva muškarca, koji su ga po ulasku upitali da li dolazi iz toga kluba. Kada je rekao da dolazi, prozvali su ga "pederom" i počeli ga ismijavati te govoriti kako "pedere treba premlatiti".

Spolno (seksualno) uznemiravanje je svaki oblik neželjenog fizičkog, verbalnog ili neverbalnog ponašanja spolne (seksualne) prirode, čiji je cilj ili rezultat povreda dostojanstva lica, posebno ako se stvara zastrašujuće, neprijateljsko, degradirajuće, ponižavajuće ili uvrijedljivo okruženje.

- ☒ Uposlenik A, neposredni šef uposlenici B kompanije XY, već je nekoliko puta upućivao eksplicitne komplimente na račun njenog izgleda. Uposlenik A je nekoliko puta i sa kolegama komentirao izgled kolegice i upućivao joj neprimjerene komentare. Uposlenica B je nekoliko puta upozorila kolegu da joj takvo ponašanje smeta te da joj stvara osjećaj nelagode. Uposlenica B je primila SMS poruku od Uposlenika A s pozivom na zajedničku večeru nakon posla. Nakon što je poziv odbila, uposlenica nije dobivala službene pozive na radne sastanke na kojima je prisustvo obavezno ili su je obavještavali o sastanku u netačno vrijeme.

ZZD definira **mobing** kao "oblik nefizičkog uznemiravanja na radnom mjestu, koje podrazumijeva ponavljanje radnji koje imaju ponižavajući efekt na žrtvu, čija je svrha ili posljedica degradacija radnih uvjeta ili profesionalnog statusa zaposlenog". Mobing je oblik diskriminacije koji za rezultat ima razaranje i uništenje ličnog, profesionalnog i društvenog integriteta osobe izložene mobingu. Kako bi se neko ponašanje identificiralo moraju postojati uvjeti:

- ✓ status zaposlenosti, jer mobing se dešava samo u vezi s radom i radnim odnosima,
- ✓ mora trajati izvjesno vrijeme,

¹⁷ U ovom slučaju, Evropski sud pravde prihvatio je stav da se radi o posrednoj diskriminaciji po osnovi spola, jer se pretpostavlja da je postojala namjera (indirektna) poslodavca da žene stavi u nepovoljniji položaj: slučaj *Bilka-Kaufhaus GmbH protiv Weber von Hartz*.

- ✓ ponašanje koje je takve prirode da uzrokuje poniženje žrtve mobinga,
- ✓ ponašanje čiji cilj je degradacija ili koje za rezultat ima degradaciju uvjeta rada ili profesionalnog statusa osobe izložene mobingu.

Počinioci mogu biti šef, i kolege/saradnici žrtve diskriminacije. Istovremeno, moguća je situacija i da je nadređeni žrtva diskriminacije.

- ☒ Uposlenica Kompanije XY je pretpostavljenom skrenula pažnju na niz nepravilnosti u poslovanju Kompanije. Nedugo nakon toga, pretpostavljeni joj je kontinuirano naglašavao da radi prekovremeno, a da za to nije bila dodatno plaćena. Uposlenica je bila uskraćena za uobičajene poslove i zadatke te primorana da obavlja poslove koji nisu u njenom radnom opisu. Usljedio je premještaj u grad koje je udaljen od mjesta u kojem je do tada živjela i radila, iako za takvim premještajem nije postojala nikakva objektivna potreba. Zbog neobavljanja poslova na radnom mjestu na koje je zaposlena, plaća joj je bila smanjena. Zbog svakodnevnih verbalnih napada i uvreda, uposlenica je na kraju bila prisiljena napustiti posao.

Segregacija prema ZZD postoji kada neko fizičko ili pravno lice odvaja druge pojedince ili grupe na osnovu neke od zabranjenih osnova razlikovanja, odnosno osnova diskriminacije.

- ☒ Škola XY nalazi se u gradu raznolike etničke strukture. Roditelji djece zahtijevaju da se obrazovni proces obavlja po nacionalnom planu, programu i jeziku kojem roditelji pripadaju. Ministarstvo obrazovanja kojem pripada škola XY smatra da predmetna škola ne raspolaže prostornim i finansijskim sredstvima da bi osigurala uvjete za nastavu po nastavnom planu, programu i jeziku učenicima različite etničke pripadnosti. Ministarstvo obrazovanja donosi odluku da se učenici u školi XY razdvoje prema nacionalnoj pripadnosti njihovih roditelja te da se nastava organizira u dvije smjene. U prvu smjenu bi dolazili učenici jedne etničke pripadnosti, a u drugu smjenu učenici druge etničke pripadnosti. Nastavno osoblje je također razdvojeno prema nacionalnoj pripadnosti te predaje po nastavnim planovima i programima za jezik kojem roditelji čija djeca pohađaju nastavu u određenoj smjeni pripadaju.

Izdavanje naloga drugima da vrše diskriminaciju i pomaganje drugima prilikom diskriminacije također je oblik diskriminacije.

Podsticanje na diskriminaciju također je oblik diskriminacije.

- ☒ Ured javnog tužioca istražuje gospodina W, vođu desničarske političke stranke; kao jedan od osumnjičenih, pozvan je na ispitivanje. Gospodina W ispituju zbog njegovih izjava o strancima, zbog čega je policija dobila više od 6.400 prijava. Političar se sumnjiči da je vrijeđao određenu grupu ljudi zbog njihove rasne pripadnosti te da je podsticao diskriminaciju i mržnju. W je prouzrokovao veliku pometnju kada je predvodio skup svojih pristalica, dok su izvikivali parole protiv stranaca nakon lokalnih izbora. Parole su izvikivali na stranačkom okupljanju, kada je gospodin W pitao svoje pristalice da li žele "više ili manje" stranaca u državi. Masa je klicala "Manje!"

Manje! Manje!", a potom je uslijedio aplauz. On je potom izjavio: "Uredu, pobrinut ćemo se za to!".¹⁸

Test diskriminacije

Diskriminacija nije isto što i kršenje prava reguliranog drugim zakonima, čak i ako se radi o teškom kršenju prava ili zakona (npr. zakona o socijalnoj zaštiti, zdravstvenoj zaštiti, obrazovanju, i sl.). Često je to teško razlikovati. Ovim pitanjem se bavio Evropski sud za ljudska prava te je u nekoliko presuda utvrdio metodologiju, odnosno test kojim se utvrđuje diskriminatorno postupanje, tzv. test diskriminacije¹⁹. U nastavku slijedi veoma pojednostavljena verzija ovog testa, koja cilja na olakšavanje prepoznavanja slučaja diskriminacije u odnosu na slučaj kršenja prava.

Šta jeste, šta nije diskriminacija? - Test diskriminacije:

Kako bi se neki slučaj mogao nazvati diskriminacijom, potrebno je imati dovoljno činjenica i odgovore na sljedeća pitanja:

- a) Koja je **osnova diskriminacije**, odnosno različitog postupanja? (Da li se prema osobi ili grupi postupalo različito u odnosu na druge koji se nalaze u istoj ili sličnoj situaciji zbog neke njezine osobine ili karakteristike, npr. spol, nacionalna pripadnost, članstvo u sindikatu, itd.)
- b) **Šta se dogodilo?** (Da li postoji razlika u postupanju ili tretmanu prema drugima? Da li se radi o istoj ili sličnoj situaciji, npr. oglas za posao, ulaz u instituciju, itd.? U čemu se ogleda različito postupanje? Da li se radi o jednakom postupanju prema osobama koje se nalaze u bitno različitim situacijama?)
 - pr.1.: Osobi je zabranjen ulaz u kafić: da li je osobi onemogućen ulaz jer su prostorije zakupljene za neku proslavu ili su svi drugi mogli ući, osim osobe kojoj je zabranjen ulaz – važno: kako su se ponašali prema drugima koji su željeli ući u kafić?;
 - pr.2.: Osoba s invaliditetom kojoj poslodavac nije uplaćivao socijalno i zdravstveno osiguranje – osoba nije diskriminirana, ali se radi o kršenju prava i zakona;
- c) Da li takvo postupanje ima **razumno opravdanje, obrazloženje?** Da li postoji **balans između nekog postupanja i cilja koji se želi postići?**
 - pr.1.: Vlasnik restorana ima odvojenu prostoriju, s ciljem zaštite nepušača od udisanja duhanskog dima;
 - pr.2.: Za posao balerine opravdano je zapošljavanje žena sa završenom baletnom školom; neopravdano: zahtjev da balerina bude određene nacionalnosti, jer nije objektivno potrebna određena nacionalnost za posao koji će obavljati;

¹⁸ Prema Aleksandra Ivanković – Tamamović, Milieu, Law and Policy Consulting: Trening za trenere/ice: "Parapravna pomoć u BiH: jačanje kapaciteta lokalnih NVO" Mediacentar Sarajevo, 19.-22.02.2015.

¹⁹ Najjasniji primjer primjene ovog testa se može pronaći u primjeru Rasmussen protiv Danske (Rasmussen v Denmark No. 8777/79, 28/11/1984)

Pozitivna diskriminacija, dozvoljeno različito postupanje

Nije svako različito postupanje diskriminacija. Država, prepoznajući da su pojedine grupe građana izložene dugotrajnim posljedicama zanemarivanja i nebrige, uvodi posebne mjere, kako bi se spriječile i nadoknadile nastale štete, odnosno mjere kako bi osigurala svima pravo na jednake mogućnosti – **mjere pozitivne diskriminacije**. Tako, naprimjer, BiH ima akcione planove za rješavanje problema Roma u oblastima zapošljavanja, stambenog zbrinjavanja i zdravstvene zaštite, Strategiju za izjednačavanje mogućnosti osoba s invaliditetom, ili Zakon o ravnopravnosti spolova, itd.

Uvođenjem ovih mjera, osiguravaju se jednake mogućnosti za sve, odnosno to su mjere kojim se izjednačavaju mogućnosti različitih marginaliziranih grupa u pristupu različitim pravima u odnosu na opću populaciju, npr. Roma, osoba s invaliditetom, žena, mladih, itd.

Ove mjere razlikovanja su opravdane. Uvode se, provode, i prate, kako bi se ocijenila njihova efikasnost. Traju određeni period do kojeg se može reći da je postignut cilj ovih mjera, a to je, jednostavno rečeno, osiguranje jednakih mogućnosti za sve.

☒ Npr. oglasom za radno mjesto se naglašava kako, u slučaju da kandidati ispunjavaju sve uvjete iz oglasa, prednost prilikom zapošljavanja imaju žene – obrazloženje postupanja: uočen je nesrazmjerno mali broj žena zaposlenih u instituciji u odnosu na broj zaposlenih muškaraca.

Za više informacija:

- ✓ Vehabović F., Izmirlija M. i Kadribašić A., Komentar Zakona o zabrani diskriminacije s objašnjenjima i pregledom prakse u uporednom pravu (Sarajevo, 2010) Centar za ljudska prava Univerziteta u Sarajevu <http://pzsapromjene.ba/media/1107/5-komentar-zakona-o-zabrani-diskriminacije-u-bih.pdf>
- ✓ Idžaković F. i Vukmanić V., PRIRUČNIK NE/DISKRIMINACIJA u institucijama u BiH, primjena Zakona o zabrani diskriminacije BiH, (2013), Prava za sve i Inicijativa i civilna akcija (ICVA): <http://pzsapromjene.ba/media/1108/6-vodic-o-ne-diskriminaciji-u-institucijama.pdf>
- ✓ Idžaković F. i Vukmanić V., NE/DISKRIMINACIJA, Šta jeste a šta nije diskriminacija?, primjeri, uputstva, korisni savjeti, (2013), Prava za sve i Inicijativa i civilna akcija (ICVA): <http://pzsapromjene.ba/media/1138/ta-jeste-a-sta-nije-diskr.pdf>
- ✓ Zakon o zabrani diskriminacije BiH: http://pzsapromjene.ba/media/1106/4-zakon-o-zabrani-diskriminacije-u-bih_59_09.pdf
- ✓ Zakon o ravnopravnosti spolova BiH: http://pzsapromjene.ba/media/1103/1-zakon-o-ravnopravnosti-spolova-u-bih_32_10.pdf

Institucije i postupci za zaštitu od diskriminacije

Nakon što pružalac pravne podrške primi korisnika i popuni *Upitnik*, slijedi faza pružanja osnovnih pravnih informacija.

Pružalac pravne podrške će uvijek uraditi sljedeće:

Pružalac pravne podrške naglašava korisniku da se, ukoliko to već nije učinio, može usmeno i pismeno obratiti nadležnoj osobi u instituciji, organizaciji, itd., ukazujući ukratko o čemu se radi u konkretnom slučaju te tražeći da takvo postupanje prestane.

Ukoliko korisnik ne želi i/ili se iz različitih razloga ne može obratiti nadležnoj osobi u instituciji ili organizaciji, pružalac pravne podrške informira korisnika o drugim mehanizmima i postupcima za zaštitu. Naglašava se da pokretanje postupaka pred institucijama za zaštitu od diskriminacije podrazumijeva da će institucija, organizacija, osoba, itd. koja je navodno počinila diskriminaciju, biti obaviještena da je takav postupak pokrenut.

Nadalje, pružalac pravne pomoći ukazuje na važnost pokretanja parničnog postupka pred nadležnim sudovima **u roku od 3 mjeseca po saznanju za slučaj diskriminacije, odnosno najduže godinu dana nakon diskriminatornog postupanja ili događaja**. Nepoštovanje rokova znači da žrtva diskriminacije ne može tražiti zaštitu od diskriminacije u postupcima prema ZZD. Ukoliko pružalac pravne podrške zajedno s korisnikom utvrdi da su istekli gore navedeni rokovi, ukazuje korisniku da pravni savjet o daljem postupanju može dobiti samo od pravnika ili advokata te će uz pristanak korisnika dogovoriti sastanke.

U nastavku slijede informacije o institucijama i postupcima za zaštitu od diskriminacije koje se mogu prenijeti korisniku koji se obratio za pravnu podršku.

Institucija ombudsmena za ljudska prava u BiH

Prema ZZZ **Institucija ombudsmena za ljudska prava u BiH** (ombudsmeni) je centralna institucija za zaštitu od diskriminacije. U okviru ombudsmena, formiran je poseban **Odjel za eliminaciju svih oblika diskriminacije**.²⁰ Žrtva diskriminacije se može direktno obratiti ombudsmenima, **odlaskom u neki od njihovih ureda**²¹ te popunjavanjem posebnog formulara **Žalbe**, koji je dostupan na web stranici ombudsmena, te se nalazi **na kraju ovog Priručnika, u dijelu Dodaci**.

Popunjen formular **Žalbe** dostavlja se putem pošte, faksom, e-mailom ili lično, u jedan od ureda ove institucije. Zaposleni u uredima ombudsmena pružaju pomoć u popunjavanju formulara ili daju potrebna obavještenja o pravima i obavezama te mogućnostima sudske i druge zaštite osobama koje su dostavile žalbu po osnovi diskriminacije.

Korisniku je važno napomenuti da u slučaju pokretanja postupka pred Institucijom ombudsmenom nema troškova postupka, za razliku od sudskih postupaka. Također, korisniku se napominje da se, pokretanjem postupka pred Institucijom ombudsmena **ne**

²⁰ Odjel za eliminaciju svih oblika diskriminacije prima žalbe i, po službenoj dužnosti, istrage u slučajevima kada utvrdi kršenje i probleme u ostvarivanju prava proisteklih iz međunarodnih konvencija za zaštitu ljudskih prava, a posebno u slučajevima kada utvrdi bilo kakav oblik diskriminacije, po bilo kojem osnovu. Odjel:

- Zaprima pojedinačne i grupne prijave u vezi s diskriminacijom;
- Pruža pomoć osobama i grupama osoba koje su podnijele prijavu zbog diskriminacije pri pokretanju sudskog postupka;
- Poduzima radnje ispitivanja pojedinačnih prijava do pokretanja sudskog spora;
- Uz pristanak stranaka, provodi postupak mirjenja uz mogućnost sklapanja nagodbe;
- Prikuplja i analizira statističke podatke o slučajevima diskriminacije;
- Podnosi godišnji, a po potrebi i vanredni izvještaj o pojavama diskriminacije Parlamentarnoj skupštini BiH;
- Upozorava javnost na pojave diskriminacije;
- Provodi istraživanja u području diskriminacije;
- Daje mišljenja i preporuke Vijeću ministara BiH i Parlamentarnoj skupštini BiH u cilju sprečavanja i suzbijanja diskriminacije te predlaže odgovarajuća zakonska i druga rješenja;
- Analizira i ukazuje na ključne uzroke nefunkcioniranja struktura vlasti kod donošenja odluka koje se tiču diskriminacije;
- Uklanja prepreke za dosljednu primjenu međunarodnih konvencija ratificiranih od strane BiH;
- Djeluje u cilju stvaranja zakonskih pretpostavki za ostvarenje prava preciziranih u međunarodnim sporazumima;
- S posebnom pažnjom djeluje na prevenciji diskriminacije;
- Saraduje s organizacijama civilnog društva koje se bave zaštitom i promoviranjem ljudskih prava, i organizacijama koje se bave zaštitom prava grupa izloženih visokom riziku diskriminacije;
- Podržava aktivnosti medijskog promoviranja principa nediskriminacije deklariranih u međunarodnim konvencijama.

²¹ **Sjedište institucije Banja Luka:** a. Ravnogorska br.18, tel/fax: +387 51 303 992, e-mail: bl.ombudsmen@ombudsmen.gov.ba; **Područni ured Sarajevo:** a.Grbavička br.4, tel: +387 33 666 006, fax: +387 33 666 007, e-mail: info@ombudsmen.gov.ba; **Područni ured Mostar:** a. Kralja Zvonimira br.6, tel: +387 36 334 248, fax: +387 36 334 249, e-mail: mo.ombudsmen@ombudsmen.gov.ba; **Područni ured Brčko:** a. Trg Mladih br.8/1, tel/fax: +387 49 217 347, e-mail: br.ombudsmen@ombudsmen.gov.ba, Područni ured Brčko ima **redovne uredovne dane u Tuzli** svaki četvrtak i petak od 9 do 14 časova na adresi Aleja Alije Izetbegovića br. 4/1 (zgrada "Jupitera"); **Područni ured Livno:** a. Gabrijela Jurkića bb, tel: +387 34 201 911, fax: +387 34 203 237, e-mail: li.ombudsmen@ombudsmen.gov.ba (Radno vrijeme sa strankama u uredima je od 08.30 do 14.30 časova osim ako to nije drugačije naznačeno).

zaustavlja protok rokova na koje je na samom početku upozoren, ukoliko se korisnik želi žaliti na rješenje organa uprave²² (npr. općine, centara za socijalni rad, itd.) **ili se obratiti sudu za zaštitu od diskriminacije**.

Postupak pred ombudsmenom se vodi prema *Pravilima postupka Institucije ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine*²³. Postupak podrazumijeva da će nakon dostavljanja popunjenog formulara *Žalbe* i kopije relevantnih podataka, službenici Institucije ombudsmena utvrditi da li postoje uvjeti za vođenje postupka²⁴. Potom, ombudsman traži od strane koja je u *Žalbi* navedena kao odgovorna da se izjasni o slučaju u određenom roku, razmatra mogućnost pokretanja medijacije u cilju mirnog rješavanja slučaja, traži podatke, dokumente i dr., u svrhu sagledavanja slučaja i donošenja odluke, itd. U toku istrage, ombudsman može tražiti pomoć od bilo kojeg lica, organa ili službe za koju smatra da može pomoći u rješavanju predmeta. Ombudsman ima pristup bilo kojem tijelu vlasti ili službeniku, u cilju provjere svih potrebnih informacija, obavljanja pojedinačnih razgovora ili proučavanja potrebnih spisa i dokumenata.

Nakon provedenog postupka, ombudsman može donijeti **odluku o zatvaranju predmeta**²⁵, odnosno ako se utvrdi povreda/diskriminacija, ombudsman donosi **preporuku** u svrhu usvajanja mjera kojim se otklanja kršenje ili diskriminacija.

Sve preporuke ombudsmena su u principu dostupne javnosti. Odluka (preporuka) ombudsmena nije obavezujuća, ali prema ZZD, propuštanje da se postupi po preporuci kažnjivo je novčanom kaznom u iznosu od 2.500 KM do 6.500 KM za pravna lica, a za odgovorno lice, u slučaju pravnog ili fizičkog lica, kaznom u iznosu od 1.000 KM do 3.000 KM (član 19. stav 4., ZZD).

Sud i sudski postupak

Svako ko je diskriminiran po bilo kojoj osnovi ili izložen bilo kojem obliku diskriminacije, može se, za **zaštitu, obratiti nadležnom sudu**²⁶. Pružalac pravne podrške ističe

²² Organi uprave (još i državna uprava, javna uprava ili administracija) je dio izvršne vlasti koja vrši upravne poslove. Čine je ministarstva, organi uprave u sastavu ministarstava i posebne organizacije, odnosno institucije/ustanove/agencije.

²³ Pravila postupka Institucije ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine (S.g. 114/11)

²⁴ Npr. da li *Žalba* ima tražene informacije i priložene dokumente, da li slučaj ima elemenata kršenja ili diskriminacije, da li se radi o slučaju koji je u nadležnosti ombudsmena i sl. Ako slučaj nije u njihovoj nadležnosti, ombudsman će informirati žalioaca pred kojim organom i u kojem postupku može ostvariti, odnosno zaštititi svoje eventualno pravo.

²⁵ U slučajevima ako podnosilac žalbe: bez opravdanog razloga ne učestvuje u postupku, odustane od žalbe, a ombudsman smatra da vođenje istrage na vlastitu inicijativu nema svrhe, ako odgovorna strana tokom postupka otkloni ukazanu povredu prava i sloboda iznesenih u žalbi, ako strane postignu sporazumno rješenje, ako je žalba neosnovana, ako ombudsman utvrdi da je žalba neprihvatljiva, ako se utvrdi da se ne radi o povredi prava i sloboda koje štiti ombudsman, i ako je preporuka prihvaćena.

²⁶ U principu, to je sud opće mjesne nadležnosti, osim ako ZZD nije drugačije propisao. Sud opće mjesne nadležnosti je najčešće onaj sud kod koga se, u pravilu, protiv tuženog može podnijeti svaka tužba. Opću mjesnu nadležnost ima sud na čijem području tuženi ima prebivalište, odnosno boravište, a pravno lice sjedište. U sporovima za naknadu štete, osim suda opće mjesne nadležnosti, nadležan je i sud na čijem je području štetna radnja počinjena ili sud na čijem je području štetna posljedica nastupila. Pravni zastupnik može pokretati postupke u kojima se poziva na povredu prava iz nekog drugog zakona, a u vezi s povredom ZZD, pa se odredba o nadležnosti suda može mijenjati, obzirom na propis na čije kršenje se pravni zastupnik poziva.

da se postupak za zaštitu od diskriminacije pokreće tužbom, te da je za uspjeh u postupku dobro imati pravnog zastupnika koji će napisati tužbu i zastupati korisnika u postupku. Korisnike valja upozoriti na različite troškove sudskog postupka, npr. plaćanje sudskih taksi, vještaka različitih struka, i sl.

Pružalac pravne podrške predlaže korisniku traženje pravne pomoći i savjeta od OCD ili institucija koje pružaju besplatnu pravnu pomoć, odnosno od advokata. Ukoliko korisnik odgovara uvjetima za pružanje besplatne pravne pomoći koje predviđaju OCD ili institucije za besplatnu pravnu pomoć, korisnik može biti zastupan a troškovi u potpunosti ili djelimično plaćeni od strane ovih organizacija i institucija, što ovisi o internim pravilima ovih organizacija.

Pružalac pravne podrške s korisnikom može dogovoriti zakazivanje sastanka s organizacijom, institucijom ili advokatom, kako bi se ispitala i ova mogućnost. **Lista pružalaca besplatne pravne pomoći nalazi se na kraju ovog Priručnika.**

Sudski postupak pokreće se podnošenjem tužbe nadležnom sudu, u kojoj se od suda traži da utvrdi sljedeće (tzv. tužbeni zahtjev):

- ✓ postojanje diskriminacije (tužba za utvrđivanje diskriminacije);
- ✓ zabranu daljeg preduzimanja diskriminirajućih radnji, odnosno uklanjanje diskriminacije ili njezinih posljedica (tužba za zabranu ili otklanjanje diskriminacije);
- ✓ naknada materijalne i nematerijalne štete (tužba za naknadu štete);
- ✓ da se presuda o postojanju diskriminacije javno objavi u medijima na trošak tuženika;

Sud odlučuje o tužbenom zahtjevu u parničnom postupku, primjenjujući odredbe odgovarajućeg *Zakona o parničnom postupku*²⁷.

U toku postupka, korisnik može očekivati iznošenje činjenica i izvođenje dokaza kojima se utvrđuju navedene činjenice, što može podrazumijevati ispitivanje svjedoka, vještaka različitih struka, preispitivanje dokumentacije.

Korisniku je potrebno istaći da je **prema ZZD postupak u slučajevima diskriminacije u pravilu hitan**²⁸. **Hitnost postupka ne znači istovremeno da će postupak biti završen jednim odlaskom na sud.** Praksa Udruženja Vaša prava BiH ukazuje da anti-diskriminacijski postupci prosjeku u pojedinim slučajevima mogu da traju 1,5 do 6 godina²⁹. Vrlo pojednostavljeno, postupak na sudu može trajati više godina.

²⁷ Zakon o parničnom postupku FBiH, neslužbeni integralni tekst: https://advokat-prnjavorac.com/zakoni/Zakon_o_parnicnom_postupku_FBiH_Integralni.pdf; Zakon o parničnom postupku RS, neslužbeni integralni tekst, https://advokat-prnjavorac.com/zakoni/Zakon_o_parnicnom_postupku_RS_Integralni.pdf; Zakon o parničnom postupku pred Sudom BiH https://advokat-prnjavorac.com/zakoni/zakon_o_parnicnom_postupku_pred_sudom_bih.pdf; Zakon o parničnom postupku Brčko distrikta BiH: <http://skupstinabd.ba/ba/zakoni/ba/zakon-o-parnim-postupku-br-distrikta-bih.html> ;

²⁸ U pravilu, hitni postupci podrazumijevaju poduzimanje pojedinih radnji u postupku od strane sudije, kao što su zakazivanje ročišta i ispitivanje odlučujućih činjenica vezanih za predmet spora u što kraćem roku, kraći razmak između ročišta, itd. Citirano u: Hanušić A. (2013) Sudska zaštita od diskriminacije u Bosni i Hercegovini: Analiza zakonskih rješenja i prakse u svjetlu prvih predmeta u ovoj oblasti, Centar za društvena istraživanja Analitika.

²⁹ Po okončanju prvostepenog postupka, ili pojednostavljeno, prvog postupka koji se u vezi sa slučajem pokreće na sudu, koji može trajati 1,5-2 godine, obje strane imaju pravo žalbe. Po žalbi se pokreće drugostepeni postupak koji, u principu, traje najmanje koliko i prvostepeni postupak, dakle 1,5 - 2 godine, nakon čega strane u postupku mogu pokrenuti i postupak koristeći vandredne pravne lijekove, te u izuzetnim slučajevima i postupke revizija, što sve odlaže donošenje presude prema kojoj se više ne može pokretati postupak pred BiH sudovima i do 6-8 godina.

ZZD predviđa tzv. **prenošenje tereta dokazivanja u postupku**, što znači da **diskriminaciju ne dokazuje žrtva, već onaj protiv kojeg je pokrenut postupak**. Žrtva navodi činjenice kojim se potkrepljuje tvrdnja da se radi o slučaju diskriminacije.

Organi uprave i upravni postupci u slučaju diskriminacije

Pojednostavljeno, organi uprave su dio izvršne vlasti koja vrši upravne poslove i čine je ministarstva, organi uprave u sastavu ministarstava i posebne organizacije, odnosno institucije, ustanove, agencije, preduzeća s javnim ovlaštenjima, itd.

Građani putem ovih organa, institucija, ustanova traže i ostvaruju svoja prava. Korisnici se mogu suočiti i sa diskriminacijom u radu ovih institucija, bilo da se radi o diskriminaciji u postupanju, npr. diskriminirajući odnos u općini prema manjinama (npr. Romima) ili diskriminaciji u ostvarivanju nekog prava, npr. diskriminacija osoba s invaliditetom u ostvarivanju socijalnih prava u pogledu nastanka invaliditeta.

Zaštita od diskriminacije u ovakvim slučajevima se može tražiti i u **upravnom postupku**.

Pružalac pravne podrške može korisniku ukazati da se s pritužbom na postupanje nekog organa ili službenika pismenim putem obraća rukovodiocu organa uprave, institucije, npr. direktoru centra za socijalni rad, kratko opisujući šta se u konkretnom slučaju dogodilo i tražeći da se takvo postupanje prekine. Organ uprave je obavezan, prema odgovarajućem zakonu o upravi, odgovoriti na takav upit.

Ukoliko je diskriminacija nastupila u postupanju državne institucije, odnosno ako diskriminacija proizlazi iz upravnog akta (rješenja) kojim se rješavaju prava, obaveze ili pravni interesi građana, korisnik može uložiti pismenu žalbu. Pružalac pravne podrške korisniku ukazuje na važnost praćenja rokova i institucija kojima se sa žalbom mogu obratiti, a koji su navedeni u rješenju upravnih organa/institucija.

Nadalje, u slučaju da korisnik nije zadovoljan odlukom po osnovu njegove žalbe koju je donio nadležni organ uprave, odnosno kada u zakonom predviđenim slučajevima (više) nije moguće uložiti žalbu na rješenje organa uprave, korisnici mogu pokrenuti upravni spor pred nadležnim sudovima. Trajanje upravnog postupka ne sprečava žrtvu diskriminacije da pokrene redovan sudski postupak za zaštitu od diskriminacije pred sudom ili ombudsmenima.

Stoga, i u slučaju diskriminacije koja se javlja u radu organa uprave, institucija, ustanova, agencija, itd., pružalac pravne podrške **uvijek** korisniku predlaže traženje pravnog savjeta kojeg pružaju pravni stručnjaci, u OCD ili institucijama koje pružaju besplatnu pravnu pomoć, ili advokati.

Posebni postupci i uloga OCD

Na kraju, treba ukazati da OCD imaju dodatne mogućnosti da se uključe u zaštitu građana izloženih diskriminaciji, uz ispunjavanje posebnih ZZD predviđenih uvjeta.

OCD kao treća lica u postupku (umješači)

ZZD predviđa posebnu ulogu OCD u postupcima zaštite od diskriminacije i to kao **trećeg lica u postupku** u ulozi tzv. umješača. ZZD predviđa da se u postupku, kao treća strana, može umiješati **tijelo, organizacija, ustanova, udruženje ili drugo lice** koje se u okviru svoje djelatnosti bavi zaštitom od diskriminacije osobe ili grupe osoba o čijim se pravima odlučuje, i to uz njihov pristanak i na sopstveni trošak.

Kako bi se u postupku pojavila kao treće lice, OCD mora:

- ✓ dokazati da se bavi zaštitom od diskriminacije lica ili grupe lica o čijim se pravima odlučuje u postupku i
- ✓ žrtva diskriminacije mora dati svoj pristanak za učesće organizacije u postupku.

Status trećeg lica u postupku omogućava OCD koje sistemski prate i zastupaju položaj neke grupe koja je izložena diskriminaciji, npr. osoba s invaliditetom, manjina, žena, itd., da u već postojećem postupku dostave njima dostupne, već prikupljene statistike, analize i argumente, zasnovane na domaćem i međunarodnom zakonodavstvu, koje idu u korist strane u postupku. Nažalost, prema do danas dostupnim podacima, ovu zakonsku mogućnost OCD nisu dovoljno koristile.

OCD i kolektivne tužbe

Sudski postupak može pokrenuti OCD koja nije izložena diskriminaciji, već postupak pokreće i vodi u ime **zaštite grupe lica od diskriminacije**, pokretanjem **kolektivne tužbe**.

ZZD predviđa da kolektivnu tužbu mogu pokrenuti **svi koji imaju opravdani interes za zaštitu određene grupe od diskriminacije ili se u sklopu svoje djelatnosti bave zaštitom od diskriminacije**. Tužba se podnosi protiv fizičkog ili pravnog lica koje je diskriminiralo veći broj osoba.

Uvjet za pokretanje ovakve tužbe jeste da konkretna OCD učini vjerovatnim da je postupanjem tuženog povrijeđeno pravo na jednako postupanje većeg broja lica koja uglavnom pripadaju grupi čija prava tužilac štiti (Hanušić A., 2014.). U ovom slučaju, organizacija tužbu podnosi u svoje ime, tako da pogođene žrtve nemaju status direktne stranke u postupku (ibid.). U ovom slučaju, OCD koja ulaže kolektivnu tužbu je strana u postupku. Podizanje ove tužbe nije moguće ukoliko je žrtva pojedinac.

Prava za sve će u sklopu ovog projekta pripremiti posebne publikacije koje će detaljno i praktično govoriti o korištenju postupaka zaštite od diskriminacije predviđenih ZZD od strane OCD.

Za više informacija:

- ✓ Institucija ombudsmena za ljudska prava u BiH: <http://www.ombudsmen.gov.ba/Jezik.aspx>
- ✓ Hanušić A. (2013), Sudska zaštita od diskriminacije u Bosni i Hercegovini: Analiza zakonskih rješenja i prakse u svjetlu prvih predmeta u ovoj oblasti, Centar za društvena istraživanja Analitika, dostupno na: http://www.analitika.ba/sites/default/files/publikacije/Analitika%20-%20Izvjestaj%20-%20Sudska%20zastita%20od%20diskriminacije%2024april2013%20%28BHS%29_0.pdf
- ✓ Policy brief: Kolektivna tužba u sistemu zaštite od diskriminacije u BiH: Ključni nedostaci pravnog okvira i prijedlozi rješenja (2014), Centar za društvena istraživanja Analitika, dostupan na: <http://analitika.ba/bs/publikacije/kolektivna-tuzba-u-sistemu-zastite-od-diskriminacije-u-bih-kljucni-nedostaci-pravnog>

DIO II

Prikupljanje podataka o diskriminaciji

**- Istraživanje kao alat za djelovanje
OCD u borbi protiv diskriminacije**

VI Prikupljanje podataka o diskriminaciji – Istraživanje kao alat za djelovanje OCD u borbi protiv diskriminacije

Podaci za borbu protiv diskriminacije

Relevantni, validni podaci su osnova za utvrđivanje postojanja diskriminacije, njenih javnih oblika i rasprostranjenosti. Savremena država koristi podatke pri kreiranju politika i donošenja mjera suzbijanja, odnosno unaprjeđenja zaštite od diskriminacije. Prikupljanje podataka ima značajnu ulogu i u sudskoj praksi. Statistički podaci mogu pomoći u dokazivanju ili osporavanju slučaja diskriminacije. U slučajevima prikupljanja podataka putem tzv. situacionog testiranja, takvi podaci mogu biti osnovom za pokretanje postupaka, uključujući i sudskih postupaka. Zagovaranje, edukacija i informiranje o diskriminaciji nisu mogući bez podataka koji će valjano potkrijepiti, objasniti i predstaviti problem diskriminacije. Podaci su dobra osnova za vođenje zagovaračkih i medijskih kampanja protiv diskriminacije.

Podaci se mogu prikupljati na različite načine. OCD često podatke prikupljaju putem istraživanja. Kako bi prikupljeni podaci bili relevantni i validni, treba istraživanje provesti po određenim pravilima, u ovom slučaju pravilima društvenih istraživanja. To podrazumijeva istraživački proces koji se sastoji od tri dijela: **teorijski, metodološki i materijalni**.

Teorijski dio obuhvata odgovor na pitanja šta se želi istražiti, šta je cilj istraživanja, te obuhvata formuliranje hipoteze, odnosno pretpostavke s kojom krećemo u istraživanje koje će se osporiti ili potvrditi rezultatima istraživanja; npr., marginalizirane grupe u društvu su više izložene diskriminaciji od ostalih građana. Istraživanjem možemo dobiti odgovore na različita pitanja, npr., da li postoji diskriminacija i u kojem obimu, koga diskriminacija najčešće pogađa, koji su uzroci diskriminacije, itd. Teorijski dio podrazumijeva i dobro poznavanje pozadine problema kojeg želimo istražiti, metode istraživanja koje su do tada korištene sa tim ciljem, i sl.

Metodološki dio procesa podrazumijeva izbor metode istraživanja (npr. kvalitativni ili kvantitativni metod), izbor tehnika za prikupljanje podataka (npr. anketa, intervju, i sl.), utvrđivanje uzorka (odnosno broja ispitanika koji će biti uključeni u istraživanje, a kako bi prikupljeni podaci rezultati bili relevantni), izrada plana realizacije istraživanja te plana obrade podataka. Metoda je obično povezana s ciljevima istraživanja i pitanjima na koje želimo dobiti odgovor putem istraživanja.

Treći dio podrazumijeva **planiranje materijalnih sredstava** za realizaciju istraživanja (npr. oprema, instrumenti, terenski rad, i sl.) pri čemu je neophodno voditi računa o budžetu neophodnom za provođenje istraživanja.

Kako bi osigurali valjanost, vjerodostojnost provedenih istraživanja i prikupljenih podataka, OCD se savjetuje da u planiranje, dizajniranje i provođenje istraživa-

nja, kao i obradu i analizu podataka uključe stručnjake-istraživače, statističare, kao i stručnjake tome srodnih oblasti.

Kako se podaci prikupljaju? Metode prikupljanja podataka

Metode ili načini prikupljanja podataka zavise od cilja istraživanja, istraživačkih pitanja, svrhe istraživanja.

Vrlo pojednostavljeno, možemo reći da se podaci u istraživanju mogu prikupljati putem kvalitativne i kvantitativne metode. Iako ciljevi prikupljanja podataka mogu biti isti, ove metode zahtijevaju prikupljanje i analizu dobijenih podataka na različite načine. U jednom istraživanju mogu se koristiti obje metode istovremeno, paralelno.

Tako se, **kvalitativni** metod, pojednostavljeno, fokusira na način na koji pojedinci i grupe gledaju i shvaćaju svijet te oblikuju značenje pojava kroz svoja iskustva. Takvo istraživanje podrazumijeva opisnu ili narativnu interpretaciju analiziranih podataka, a podaci nisu podvrgnuti statističkoj obradi i analizi. Prednost korištenja kvalitativnih istraživanja je u tome što potiču nesputano i kreativno razmišljanje o problemu ili pitanju koje istražujemo. Ovakvo dobijeni podaci daju slikovitije i sadržajnije podatke, koji dublje i potpunije objašnjavaju određene pojave. Istraživaču je data veća sloboda u oblikovanju rezultata do kojih se došlo istraživanjem. Istovremeno, korištenje ove metode zahtijeva dobro obučene istraživače, odličnu pripremu istraživanja, uključujući poznavanje konteksta i teme koja se istražuje, te precizno planiranje koraka istraživanja, kako bi prikupljeni podaci bili validni i korisni.

Kao primjer za kvalitativnu metodu istraživanja se može uzeti korištenje postojećih izvora podataka, ili tzv. sekundarnih podataka, npr. komparativna i historijska analiza. U ovakvoj vrsti istraživanja se koriste različiti historijski dokumenti i drugi zapisi, kao što su dnevници, novine, relevantni statistički podaci i ostali kulturni dokumenti koji svjedoče o tome šta se dešavalo.

Kvantitativna metoda, jednostavno rečeno, podrazumijeva prikupljanje i korištenje brojčanih podataka u cilju objašnjenja i uspostavljanja uzročno-posljedičnih veza između posmatranih pojava. Ova metoda se pretežno oslanja na statistiku i zahtijeva strogo pridržavanje propisanih pravila za ovakva istraživanja. Stoga, OCD se preporučuje provoditi ovakvu vrstu istraživanja, uz uključivanje statističara ili osobe koja zna primijeniti pravila propisana za prikupljanje i analiziranje statističkih podataka u istraživački tim. Prednost kvantitativne metode je prije svega u objektivnosti, jer je minimiziran utjecaj istraživača na dobijene rezultate. Ovakva vrsta prikupljanja podataka može obuhvatiti veliki broj ispitanika i njom se prikupljaju podaci na terenu (tzv. primarni podaci).

Primjer kvantitativne metode je istraživanje pojavnosti određenog fenomena na nekom području, npr. pojava nasilja u porodici u određenoj općini. To istraživanje se može vršiti putem ankete, uz poštivanje propisanih kriterija koje taj proces zahtijeva, a kako bi rezultati istraživanja bili relevantni (npr. broj ukupno anketiranih osoba, područje koje je istraživanjem pokriveno, starosna, spolna, obrazovna struktura anketiranih, itd.).

Tehnike prikupljanja podataka

Korištenje postojećih izvora podataka (postojeće baze, podaci, statistike)

Nije uvijek neophodno direktno, na terenu, prikupljati podatke. Moguće je koristiti i analizirati postojeće izvore podataka ili tzv. sekundarne podatke.

OCD trebaju koristiti postojeću službenu statistiku, koju čine statistički podaci koje su objavile zvanične institucije sistema, npr. statistički zavodi na svim nivoima, ministarstva, ombudsmen, ustanove/institucije. Tu spadaju i administrativne evidencije, podaci iz popisa stanovništva, službene ankete i sl. Većina statističkih zavoda na svim nivoima objavljuje veliki broj podataka, statističkih informatora koji se mogu koristiti za analiziranje različitih aspekata pitanja diskriminacije.

Ovdje valja napomenuti postojanje Zakona o slobodi pristupa informacijama u BiH, koji OCD omogućava pribavljanje informacija, uključujući i podatke koji su pod kontrolom državnih organa, institucija, ustanova, a svaki organ ima obavezu da objavi takve informacije. OCD, koristeći ovaj Zakon, mogu pribaviti podatke u svrhu praćenja i analiziranja različitih pojava, uključujući i diskriminaciju.

Izvor podataka mogu biti rezultati različitih već provedenih društvenih istraživanja³⁰. To mogu biti podaci dobijeni anketiranjem žrtava diskriminacije, testiranjem diskriminacije, prikupljanjem statističkih podataka o broju osoba koje su preživjele različite oblike diskriminacije, analize slučajeva, i sl. Kod ovakve vrste podataka, treba voditi računa o tome ko je i na koji način proveo istraživanje, što osigurava relevantnosti dobijenih podataka.

Podaci o procesuiranim slučajevima koje smo dobili iz pravosuđa, od advokata i organizacija koje zastupaju diskriminirane osobe pred sudom također su izvor podataka. S ovako prikupljenim podacima treba pažljivo postupati, vodeći računa o tajnosti podataka, naročito kada su u pitanju lični podaci osoba uključenih u slučajeve koje analiziramo.

OCD, naročito one koje rade sa ili okupljaju različite ugrožene grupe stanovništva, npr. osobe s invaliditetom, manjinske grupe i sl., također bilježe i dokumentiraju slučajeve diskriminacije. Slučajeve diskriminacije mogu bilježiti i organizacije koje se bave ljudskim pravima i izradom izvještaja o stanju ljudskih prava ili organizacije koje pružaju pravnu pomoć.

Nadalje, tehnike prikupljanja podataka podrazumijevaju:

Analizu sekundarnih podataka (desk metoda). To je metoda u kojoj se koriste i analiziraju podaci koje je već neko prikupio ili objavio, npr. izvještaji i analize, propisi, statistički podaci, relevantni sudski i slučajevi iz prakse, i dr. dostupni podaci. To ne znači da su ovako prikupljeni podaci i analize drugorazrednog značaja u usporedbi s podacima prikupljenim direktno na terenu. Naprotiv, često to znači novo viđenje već postojećih podataka ili se ovakvi podaci i tehnika koriste radi dobre pripreme tzv. terenskih istraživanja.

³⁰ Npr. Primarni podaci i rezultati nekih od istraživanja sprovedenih kroz Regional Research Promotion Programme in the Western Balkans (RRPP) dostupni preko Data Centre Western Balkans: <http://balkandata.net/obtain-data/>

Ova metoda često podrazumijeva intervjue s ekspertima u oblastima obuhvaćenim istraživanjem, kako bi interpretirali podatke prikupljene putem desk metode i iznijeli svoje stručno mišljenje. Treba imati na umu da dostupni podaci nisu uvijek validni te da prije njihove konačne upotrebe treba provjeriti pouzdanost izvora i metoda njihovog prikupljanja. Treba imati u vidu da može doći do prikupljanja previše informacija koje nisu usko vezane za istraživanu temu. Stoga je dobro prilikom korištenja ove metode posavjetovati se sa stručnjacima, istraživačima i/ili osobama koje se dobro razumiju u oblast koja je predmetom istraživanja, a nisu direktno učestvovala u prikupljanju podataka koji se analiziraju.

Primjer analize sekundarnih podataka vidjeti u *Dodatak 3. Alternativnom izvještaju o implementaciji CEDAW konvencije o ženskim ljudskim pravima u Bosni i Hercegovini (2013)*, poglavlje *Ekonomski položaj žena*, str 11., dostupno na: [http://rightsforall.ba/publikacije-en/docs-en/AnnextotheAlternativeReport\(BHSandENG\).pdf](http://rightsforall.ba/publikacije-en/docs-en/AnnextotheAlternativeReport(BHSandENG).pdf)

Anketa je pismeno prikupljanje podataka o stavovima i mišljenjima, koje se uz pomoć upitnika³¹ provodi na reprezentativnom uzorku³². To je jedna od najstarijih tehnika prikupljanja podataka. Prikupljanje podataka anketiranjem se obavlja individualnim i grupnim anketiranjem, poštanskim/e-mail upitnikom i telefonskom anketom. Izbor načina anketiranja zavisi od toga zašto će se podaci koristiti, zatim veličine uzorka, vremena i sredstava koji su na raspolaganju.

Prednosti *individualnog anketiranja* se ogledaju u tome da se ispitanicima može dati dodatno objašnjenje postavljenog pitanja, a slabost je to što je ovaj način skuplji i sporiji te nije moguće osigurati apsolutnu anonimnost ispitanika. Odabir ovog načina se preporučuje u slučajevima malog uzorka.

Karakteristika *grupnog anketiranja* je da se u isto vrijeme anketira veći broj ispitanika. Dobra strana ovog načina je visok stepen autentičnosti, brže je i jeftinije od individualnog anketiranja. Slabost je ta da često nije moguće osigurati reprezentativnost uzorka, jer se obično za učesnike uzimaju npr. učesnici okruglog stola, studenti na predavanju, radnici koji su se odazvali pozivu, i sl.

Pošanski/e-mail upitnik/online upitnik se dostavlja ispitanicima poštom ili e-mailom, ili se distribuira društvenim mrežama, s molbom da se upitnik popuni i vrati istraživaču. Prednost je minimum napora i sredstava koji se ulažu a omogućava se šira geografska obuhvaćenost ispitanika. Zatim, omogućava ispitaniku da razmisli o odgovorima i da se eventualno konsultira radi davanja validnog odgovora. Izbjegava se efekat prisutnosti anketara. Nedostaci su nesigurnost o tome hoće li ispitanici ispuniti upitnik i vratiti

³¹ Upitnik je tehničko sredstvo, odnosno instrument putem kojeg se provodi anketa. Sastoji se od niza pitanja na koja se traži odgovor a koja su u vezi s predmetom istraživanja.

³² Uzorak je dio ukupne populacije/grupe koja se podvrgava anketiranju i koji mora biti reprezentativan, tj. mora posjedovati sve karakteristike populacije/grupe koju predstavlja. Pojednostavljeno, to su broj i osobine ljudi koji će biti obuhvaćeni istraživanjem, a čijim se ispitivanjem može doći do rezultata koji mogu biti validni na cijeloj populaciji zemlje, područja, grupe koja se ispituje. Kako bi se rezultati mogli odnositi na cijelu zemlju ili neku grupu ljudi, istraživanje ne mora obuhvatiti cijelu populaciju, već određeni broj ljudi (uzorak) s karakteristikama koje u prosjeku pripadaju takvoj populaciji, npr. proporcionalni broj mladih, starih, obrazovanih, određenih zanimanja, itd. (tzv. stratifikacija uzorka).

ga. Također, može biti upitna anonimnost osoba koje su popunile upitnik, pa se korištenje ovakvog načina anketiranja u principu ograničava samo ako se pitanja odnose na činjenice koje ne podrazumijevaju potrebu anonimnosti.

Telefonsko anketiranje predstavlja prikupljanje podataka od ispitanika putem telefona. Prednost je brzina prikupljanja podataka, dok je loša strana to što je ovo najnesigurniji oblik anketiranja. Dobijeni podaci su veoma diskutabilni i na njih se ne može u potpunosti osloniti, jer ne osiguravaju jednaku zastupljenost osoba različitih karakteristika u istraživanju, čiji odgovori su važni za sticanje opće slike, npr. moguće je da se tokom radnog dana na telefon, u većem broju slučajeva, jave nezaposlene osobe ili osobe preko 65 godina starosti, itd., što neće dati dovoljno objektivnu sliku o nekom pitanju koje se istražuje. Ova tehnika se najčešće koristi kada se želi nabrzinu dobiti okvirno mišljenje, stavovi, znanja o nekoj pojavi ili temi.

Primjer ankete vidjeti u *Izveštaj o nasilju u porodici nad Romkinjama u Bosni i Hercegovini* (2010) dostupan na: <http://rightsforall.ba/bs/publications/>

Intervju je tehnika prikupljanja podataka putem "organiziranog" razgovora, gdje se postavljanjem pitanja kroz razgovor dobijaju odgovori. Intervjui mogu biti individualni i grupni, zatim, standardizirani (strukturirani) i slobodni (nestandardizirani, nestrukturirani). Bez obzira koju vrstu intervjuja koristili, ovaj način prikupljanja podataka je pogodan samo za manje grupe ispitanika. Treba razlikovati razgovor od intervjuja, jer se on vodi s određenim ciljem, i po tačno utvrđenom planu: zna se ko je voditelj intervjuja, a ko ispitanik.

Standardizirani/strukturirani intervju je onaj kod kojeg su unaprijed utvrđena pitanja i voditelj intervjuja ta pitanja svakom ispitaniku postavlja istim redom i u istom obliku. *Nestandardizirani/nestrukturirani intervju* za razliku od strukturiranog nema unaprijed pripremljena pitanja, voditelj se tokom razgovora drži teme o kojoj treba razgovarati, a pitanja postavlja po slobodnom nahođenju. Ova vrsta intervjuja asocira na običan razgovor. Podaci koji se dobiju ne smatraju se manje pouzdanima od podataka dobijenih strukturiranim intervjuom. Mogući su i polustrukturirani intervjui, koji podrazumijevaju postojanje unaprijed zadatih, okvirnih pitanja, koja služe za usmjeravanje razgovora u toku intervjuja.

Individualni intervju je onaj koji voditelj intervjuja vodi samo s jednom osobom. Često se u svrhu prikupljanja podataka o diskriminaciji koristi *dubinski individualni intervju*. Ovakav intervju može dovesti do povećanog uvida u misli, osjećaje, znanje i ponašanje, iskustva neke osobe o važnim pitanjima. Ovakva vrsta intervjuja često je nestandardizirana, i dopušta intervjuiranoj osobi da govori detaljno o temi. Voditelj intervjuja mora dobro poznavati motivacijske i komunikacijske tehnike kako bi mogao produbljivati razgovor, dobijajući potrebne podatke, a da pri tome ne širi razgovor nepotrebnim detaljima, gubeći vrijeme i umarajući ispitanika.

Primjer istraživanja zasnovanih na provedenim intervjuima vidjeti u *Izveštaj: Odgovor institucija, ustanova i preduzeća u sprečavanju diskriminacije žena u BiH* (2013) dostupan na <http://icva-bh.org/userimages/lzvjestaj.pdf>

Grupni intervju je tehnika prikupljanja podataka pomoću koje se podaci prikupljaju od više osoba u isto vrijeme. Najpoznatija forma grupnog intervjuja je tzv. fokus grupa

(FG). Osnovna karakteristika FG je da se provodi u manjoj grupi osoba, koje veže tema o kojoj se razgovara. FG izgleda kao spontani razgovor, ali je ustvari unaprijed osmišljena i slijedi jasno zacrtan plan. Učesnici razgovaraju, iznose svoja mišljenja, stavove i znanja, uz stalno usmjeravanje moderatora. Zajedničko djelovanje i saradnja u grupi doprinosi prikupljanju većeg broja informacija u odnosu na pojedinačni razgovor. Broj učesnika u FG je najčešće 6 do 10 osoba, mada se broj može kretati i od 4 do 12 osoba. Treba voditi računa da grupa nije prevelika, jer se neki učesnici u tom slučaju ne uspijevaju izboriti za riječ. Također, potrebno je voditi računa o dinamici grupe, jer često samo jedna ili nekoliko osoba u grupi dominira. Grupa ne treba biti ni premalena, tada broj ideja do kojih se dolazi nije dovoljan.

Pored broja učesnika, treba voditi računa i o sastavu FG. Učesnici trebaju biti motivirani i zainteresirani za razgovor o određenoj temi, u suprotnom će rasprava rezultirati nedovoljno sadržajnim nalazima. Sastav FG trebao bi biti homogen, jer osobe sa sličnim karakteristikama lakše nesmetano komuniciraju jedni pred drugima. Treba imati na umu i to da grupnu raspravu može omesti međusobno poznavanje učesnika, ljudi teže iznose lične stavove i iskustva pred poznatim osobama s kojima predhodno nisu razvile odnos povjerenja.

Kao i u svim do sada predstavljenim tehnikama prikupljanja podataka i kod intervjua treba voditi računa o broju osoba s kojima razgovaramo, institucijama, organizacijama, grupama i sl., koje intervjuirane osobe predstavljaju, itd. To svakako zavisi od problema kojeg istražujemo (cilja, svrhe istraživanja, hipoteze i istraživačkih pitanja). I kod ovih tehnika valja se posavjetovati, odnosno uključiti stručnjake u istraživački tim.

Primjer izvještaja zasnovanog na različitim metodama, uključujući i fokus grupe, vidjeti u: *Primjena Konvencije o pravima osoba s invaliditetom u Bosni i Hercegovini* (2013), dostupan na: <http://rightsforall.ba/publikacije-bs/docs-bs/izvjestaj-nevladinih-organizacija.pdf>

Praćenje suđenja je jedna od mogućih metoda istraživanja. Treba imati na umu da je u BiH i dalje malo sudskih postupaka za diskriminaciju te da jedan broj postupaka nije ni registriran kao postupak prema ZZD, jer još uvijek ne funkcioniše baza podataka sudskih slučajeva koja će prepoznavati i identificirati postupke prema ovom zakonu.

S druge strane, praćenje sudskih postupaka u slučajevima diskriminacije je od iznimne važnosti, i to iz više razloga. Praćenje suđenja omogućava uočavanje sistemskih nedostataka u radu sudova i pravosuđa uopće kada su slučajevi diskriminacije u pitanju. Podaci pribavljeni praćenjem ovakvih postupaka omogućavaju razvoj preporuka za uspostavljanje bržeg, efikasnijeg i pravičnijeg postupka, odnosno podaci mogu poslužiti kao argumentacija za izmjene pravnih normi koje reguliraju ovu oblast.

Praćenje suđenja, kao i sve druge tehnike prikupljanja podataka/istraživanja, ima pravila i korake kojih se treba pridržavati. Istraživači koji prate suđenja moraju imati znanja o osnovnim standardima ljudskih prava, poznavati i razumijevati osnovne pojmove iz oblasti diskriminacije te dobro poznavati sudske procese i procedure. Potom treba izvršiti selekciju slučajeva, sudova, vremenskih perioda u kojima će se praćenje provoditi, i drugih aspekata praćenja postupaka. Iako su suđenja u principu javna, potrebno je dobiti saglasnost pravosudnih institucija za provođenje ovakvih oblika istraživanja,

naročito ukoliko istraživanje podrazumijeva i pristup sudskim spisima i drugim podacima u postupcima. Nakon ovih, da ih tako nazovemo, tehničkih preduvjeta, istraživač se upoznaje s načinima vođenja bilješki ili tzv. dnevnika suđenja. Po mogućnosti i u skladu s okolnostima, bilo bi dobro da istraživač uspostavi kontakt sa strankama u postupku, kako bi zabilježio i njihovo viđenje toka postupka. Važan dio je i analiza sudske odluke i eventualno izrečenih sankcija. Analiza sudskih presuda može biti i samostalna istraživačka tehnika. Nakon proteka perioda predviđenog za provođenje ovakvog oblika istraživanja, treba analizirati rezultate praćenja suđenja u svim postupcima koje smo pratili, a dobijene rezultate iskoristiti u informativne, edukativne i/ili zagovaračke svrhe.

Primjer procesa praćenja suđenja vidjeti u *Izvještaj i analiza praćenja krivičnih postupaka u oblasti rodno zasnovanog nasilja u Federaciji Bosne i Hercegovine i Republici Srpskoj* (2014), dostupno na: <http://hrdocz.com/doc/47912/analiza-pra%C4%87enja-krivi%C4%8Dnih-postupaka-u-oblasti-rodno-zasn...>

Situaciono testiranje predstavlja specifičnu metodu otkrivanja i dokazivanja diskriminacije. To je eksperimentalni metod koji ima za cilj dokazivanje diskriminacije "na licu mjesta". Karakteristika situacionog testiranja je da se tokom trajanja "eksperimenta" vrši promatranje i bilježenje situacije koja se dešava, a koja je diskriminatorska, bez znanja osobe koja vrši diskriminaciju. Primjer situacionog testiranja je formiranje tima koji odlazi u ugostiteljske objekte i provjerava da li vlasnici tih objekata dozvoljavaju ulazak i boravak LGBT osoba ili Roma u objektima. Na ovaj način, može se testirati da li će osoba ili agencija koja iznajmljuje poslovni prostor ili stan iznajmiti prostor različitim kategorijama stanovništva, itd.

Ova tehnika podrazumijeva formiranje i obuku timova za provođenje situacionog testiranja. Timove čine pripadnici grupa osoba koje su npr., prema trenutnim podacima, više izložene diskriminaciji od generalne populacije, kao što su Romi, LGBT osobe, starije osobe, žene, pripadnici određenih vjerskih grupa, i sl. Također, potrebno je osigurati učešće kontrolnog tima osoba koje pripadaju "općoj" populaciji. Kao i u svim istraživanjima i prikupljanjima podataka, potrebno je osigurati zastupljenost osoba različitih dobrih, obrazovnih i drugih osobina, kako bi se isključili drugi elementi koji mogu utjecati na validnost rezultata ovakvog istraživanja. Osobe koje učestvuju u situacionom testiranju imaju pripremljen temeljit scenarij, prema kojem nastupaju, pripremljenu potrebnu dokumentaciju, itd.

Važno je da prilikom korištenja ove metode ne smije doći do kršenja zakona ili do navođenja na kršenje zakona. Pored nekršenja zakona, prilikom testiranja treba voditi računa o odabiru osoba koje će vršiti testiranje. Nagle i osobe sklone incidentima, kao i osjetljive osobe ili one koje su u bližoj prošlosti imale slične neugodne situacije, ne mogu biti u timu. Nadalje, vodi se računa o sigurnosti tima koji izvodi testiranje. Osobe koje provode testiranje mogu doživjeti neugodne situacije, koje ih mogu potresti i destabilizirati, te je potrebno osigurati odgovarajuću stručnu podršku, koja može biti psihološka ali i pravna. Osobama koje provode testiranje trebaju biti nadoknađeni svi troškovi nastali tokom izvođenja testa (putni troškovi, ulaznice u klubove, i sl.).

Pored tima koji izvodi testiranje u cijeli proces je uključena i osoba(to može biti i više osoba) koja osmišljava, organizira i koordinira cijeli proces. Zadaci tog tima su: izbor

osoba koje će učestvovati u situacionom testiranju; priprema i savjetovanje članova tima; priprema prateće dokumentacije ukoliko je potrebna, npr. izrada CV-a u slučaju testiranja u pristupu zapošljavanju ili medicinskih nalaza, i sl.; izbor subjekata koji će biti testirani; prikupljanje rezultata obavljenih testiranja; obrada i analiza rezultata situacionog testiranja i njihova priprema za svrhu kojoj je testiranje namijenjeno, dokazi na sudu, kampanja, zagovaranje, i sl.

U bh. sudskoj praksi, ovaj metod još uvijek nije zaživio, a veoma malo se koristi i u drugim segmentima borbe protiv diskriminacije, npr. za potrebe zagovaračkih ili medijskih kampanja, kampanja podizanja svijesti, itd.

Primjer situacionog testiranja pogledati na *Discrimination in access to employment on grounds of foreign origin in France* (2008), dostupno na: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---migrant/documents/publication/wcms_201429.pdf

Gore nabrojane su neke od najčešćih tehnika koje se koriste kod prikupljanja podataka, ali to naravno nisu sve koje je moguće koristiti, npr. analize budžeta, praćenje rada institucija, itd.

Za više informacija:

- ✓ Zakon o slobodi pristupa informacijama u BiH, dostupan na: http://www.mpr.gov.ba/pristup_info/default.aspx?id=2574&langTag=bs-BA
- ✓ Dvořák M. et al, Kako udahnuti život antidiskriminacijskom pravu (2014) (Poradna pro občanství/Občanská a lidská práva): http://www.ecmikosovo.org/wp-content/uploads/2014/12/SRB_final.pdf
- ✓ Roriv I., Dokazivanje slučajeva diskriminacije: Uloga situacionog testiranja, (2009), Centre for Equal Rights (CFER), Migration Policy Group (MPG), reprint: Regionalni centar za manjine, Beograd, dostupno na: http://www.adi.org.ba/antidiskriminacija/admin/uploads/dokazivanje_slucajeva_diskriminacije_V4.pdf

VII Dodaci

Formular za pokretanje postupka zaštite od diskriminacije

INSTITUCIJA OMBUDSMENA/ OMBUDSMANA
ИНСТИТУЦИЈА ОМБУДСМЕНА/ ОМБУДСМАНА



ZA LJUDSKA PRAVA BOSNE I HERCEGOVINE
ЗА ЉУДСКА ПРАВА БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ

ŽALBA

LIČNI PODACI podnosioca žalbe:

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

PODACI O PUNOMOĆNIKU ILI KONTAKT-OSOBI, UKOLIKO POSTOJI:

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

PODACI O ORGANU NA KOJI SE ŽALBA ODNOSI:

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

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

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

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

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

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

- NAZIV ORGANA kojem ste se obraćali _____

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

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

Datum _____

Potpis _____

NAPOMENA:

Postupak koji se vodi pred Institucijom ombudsmena je besplatan.

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

Lista pružaoca besplatne pravne pomoći

Federacija Bosne i Hercegovine (državne institucije):

Kantonalni zavod za pružanje pravne pomoći Tuzla:

Adresa: Džafer Mahala 51.
75000 Tuzla
Telefon: ++ 387 35307 864, 307 866
E-mail: kzppp@tk.kim.ba

Kantonalni zavod za pravnu pomoć Zenica:

Adresa: Kočevska čikma 1.
72000 Zenica
Telefon: ++ 387 32407 792, 201 670
Faks: ++ 387 32201 671
E-mail: zdk.zavod@gmail.com

Kantonalni zavod za pružanje pravne pomoći Široki Brijeg:

Adresa: Trg Gojka Šuška 3d
88220 Široki Brijeg
Telefon: ++ 387 39704 804
Faks: ++ 387 39703 175
E-mail: zzpp@tel.net.ba

Kantonalni zavod za pružanje pravne pomoći Odžak:

Adresa: Titova bb
76290 Odžak
Telefon: ++ 387 31 763 507
E-mail: upp.odzak@gmail.com

Kantonalni zavod za besplatnu pravnu pomoć Sarajevo:

Adresa: Obala Kulina Bana 4.
71000 Sarajevo Bosna i Hercegovina
Telefon: ++38733 275660
Fax: ++38733 275661
E-mail: zbpp@zbpp.ks.gov.ba

Kantonalni zavod za besplatnu pravnu pomoć Bihać:

Adresa: 502. Viteške brigade br. 2
77000 Bihać
Telefon: ++ 387 37 224 192
Faks: n/p
Email: s.zavod.bi@gmail.com

Kantonalni zavod za pravnu pomoć Goražde

Adresa: Ferida Dizdarevića bb - zgrada "Titanik"

73 000 Goražde

Telefon: ++ 387 38 221 270

Fax: ++ 387 38 221 270

E-mail: n/p

Republika Srpska (državne institucije):

Centar za pružanje besplatne pravne pomoći:

Kancelarija Banja Luka:

Adresa: Slavka Rodića 4

78000 Banja Luka

Telefon: ++ 387 51 233 570, 233 571

Faks: ++ 387 51 233 560

E-mail: info@mpr-centar.org

Web stranica: www.mpr-centar.org

Kancelarija Doboј:

Adresa: Ulica Svetog Save 24

74000 Doboј

Telefon: ++ 387 53 200 210

E-mail: doboj@mpr-centar.org

Kancelarija Trebinje:

Adresa: Obala Luke Vukalovića 66

89000 Trebinje

Telefon: ++ 387 59 272 551

Faks: ++ 387 59 272 550

E-mail: trebinje@mpr-centar.org

Kancelarija Istočno Sarajevo:

Adresa: Dobrobosanska 14

71123 Istočno Sarajevo

Telefon: ++ 387 51 310 450

E-mail: info@mpr-centar.org

Kancelarija Bijeljina:

Adresa: Profesora Bakajlića 35

76300 Bijeljina

Telefon: ++ 387 55 224-250, 224-252

Faks: ++ 387 55 224-251

E-mail: bijeljina@mpr-centar.org

Brčko distrikt Bosne i Hercegovine (državne institucije):

Kancelarija za pravnu pomoć Brčko distrikta BiH:

Adresa: Trg pravde br. 10
76100 Brčko distrikt Bosna i Hercegovina
Telefon: ++ 387 49219075
Faks: ++ 387 49219070
E-mail: kppbd@kppbd.ba
Web stranica: www.kppbd.ba

NEVLADINE ORGANIZACIJE

Udruženje Vaša prava BiH, Sarajevo

Adresa: Ul. Safeta Hadžića 66a
71000 Sarajevo
Telefon: ++ 387 33 789 105

Kancelarija Sarajevo:

Adresa: Safeta Hadžića 66a
Telefon: ++ 387 33789 105
E-mail: sarajevo@vasaprava.org
Web stranica: www.vasaprava.org

Kancelarija Banja Luka:

Adresa: Kralja Petra I Karadorđevića 99 A
Telefon: ++ 387 51232 920
E-mail: banjaluka@vasaprava.org

Kancelarija Bosanski Petrovac:

Adresa: Bosanska 110
Telefon: ++ 387 37881 248
E-mail: bpetrovac@vasaprava.org

Kancelarija Goražde:

Adresa: Seada Sofovića Sofe 10
Telefon: ++ 387 38220 544
E-mail: gorazde@vasaprava.org

Kancelarija Mostar:

Adresa: Hasana Zahirovića Lace bb
Telefon: ++ 387 36558 580
E-mail: mostar@vasaprava.org

Kancelarija Prijedor:
Save Kovačevića 12,
Telefon: ++ 387 52241 290,
E-mail: prijedor@vasaprava.org

Kancelarija Srebrenica:
Maršala Tita bb
Telefon: ++ 387 56440 998
E-mail: srebrenica@vasaprava.org

Kancelarija Trebinje:
Adresa: Carine 3
Telefon: ++ 387 59240 680
E-mail: trebinje@vasaprava.org

Kancelarija Tuzla:
Adresa: Rudarska 63
Telefon: ++ 387 35210 210
E-mail: tuzla@vasaprava.org

Centar za pružanje besplatne pravne pomoći ženama u Zenici

Adresa: Ul. Mejdandžik 9
72000 Zenica
Telefon: ++ 387 33 402 049
E-mail: cenppz@bih.net.ba
Web stranica: www.cenppz.org.ba

Kancelarija Kakanj: Zgrada Općine Kakanj
Telefon: ++ 387 32 402 049

Kancelarija Tešanj: Zgrada Centra za socijalni rad Tešanj
Telefon: ++ 387 32402 049

Kancelarija Žepče: Zgrada Centra za socijalnu pomoć Žepče
Telefon: ++ 387 32402 049

Fondacija lokalne demokratije Sarajevo

Adresa: Radićeva 11 i Bravadžiluk bb
71000 Sarajevo
Telefon: ++ 387 33570 560, 570 561, 223 366
E-mail: amer.homarac@fld.ba
Web stranica: www.fld.ba

Centar za ljudska prava u Mostaru

Adresa: Adema Buće 50

88000 Mostar

Telefon: ++ 387 36581 035

E-mail: rebeka.k@bih.net.ba

Centar informativno-pravne pomoći u Zvorniku

Adresa: Svetog Save bb

75400 Zvornik

Telefon: ++ 387 56 230 360

E-mail: teledom@teol.net

Web stranica: www.cipp-zv.org

Kancelarija Vlasenica:

Adresa: Svetosavska 99

Telefon: ++ 387 56710 040

Udružene žene, Banja Luka

Adresa: Kalemegdanska 18,

78000 Banja Luka

Telefon: +387 51 462 146

Fax +387 51 463 143

E-mail: office@unitedwomenbl.org

Web stranica: <http://www.unitedwomenbl.org/>

Žena BiH, Mostar

Adresa: Trg Ivana Krndelja 3

88104 Mostar

Telefon: ++ 387 36 550 339

E-mail: zenabih@bih.net.ba

Web stranica: <http://www.zenabih.ba/index.php/bs/>

Vive žene, Tuzla

Adresa: Alekse Šantića bb

75000 Tuzla

Telefon: ++ 387 35 224 310

++ 387 35 224 311

E-mail: vivezene@bih.net.ba

Web stranica: <http://www.vivezene.ba/>

Za više informacija:

- ✓ Mreža za koordinaciju pružaoaca besplatne pravne pomoći u BiH, dostupno na: <http://www.mrezapravne-pomoci.org/ba/o-nama/informacije-o-mrezi>

Lista izvora korištenih pri izradi Priručnika

- Boris Topić, Elaborat: ULOGA NVO U IMPLEMENTACIJI ANTIDISKRIMINACIONOG ZAKONA PODRŠKA ŽRTVAMA (2014), interni dokument nastao za potrebe projekta "Jednakost za sve: Koalicija organizacija civilnog društva protiv diskriminacije"
- Vivek Maru, "Between Law & Society: Paralegals and the Provision of Justice Services in Sierra Leone and Worldwide", (Yale Journal of International Law, vol. 31, no. 2, 2006), interni dokument nastao za potrebe "Jednakost za sve: Koalicija organizacija civilnog društva protiv diskriminacije"
- Alan Uzelac, "Pristup pravosuđu-analiza stanja u RH i sažetak tema o mogućim pravcima projekta" (nacrt), dostupno na: <http://alanuzelac.from.hr/Pdf/access.pdf>
- Community-based Paralegals: A Practitioner's Guide (2010), The Open Society Justice Initiative, Open Society Foundations: <http://www.opensocietyfoundations.org/sites/default/files/paralegal-guide-20101208.pdf> (pregledano: 20.3.2015.)
- Facilitator's Manual for Paralegal Training on Improving Women's Access to Justice in Northern Nigeria (2010), Global Rights: http://www.globalrights.org/sites/default/files/docs/Facilitator_manual_for_Paralegals_training_Website.pdf (pregledano: 20.3.2015.)
- Paralegal Responsibilities (2006-2011), National Federation of Paralegal Associations (NFPA): http://www.paralegals.org/associations/2270/files/Paralegal_Responsibilities.pdf (pregledano: 20.3.2015.)
- Besplatna pravna pomoć Bosni i Hercegovini: Brošura za korisnike usluga (2013), Ministarstvo pravde: <http://www.mrezaprvnepomoci.org/ba/preuzimanja/brosure-publikacije-i-analize> (pregledano: 20.3.2015.)
- Bringing Justice to the Poorest of the Poor, The Paralegal Advisory Service Institute (PASI) http://pasimalawi.org/downloads/PASI_brochure.pdf (pregledano: 20.3.2015.)
- Vehabović F., Izmirlija M. i Kadribašić A., Komentar Zakona o zabrani diskriminacije s objašnjenjima i pregledom prakse u uporednom pravu (Sarajevo, 2010) Centar za ljudska prava Univerziteta u Sarajevu <http://pzsapromjene.ba/media/1107/5-komentar-zakona-o-zabrani-diskriminacije-u-bih.pdf> (pregledano: 20.3.2015.)
- Idžaković F. i Vukmanić V., PRIRUČNIK NE/DISKRIMINACIJA u institucijama u BiH, primjena Zakona o zabrani diskriminacije BiH, (2013), Prava za sve i Inicijativa i civilna akcija (ICVA): <http://pzsapromjene.ba/media/1108/6-vodic-o-ne-diskriminaciji-u-institucijama.pdf> (pregledano: 20.3.2015.)
- Idžaković F. i Vukmanić V., NE/DISKRIMINACIJA, Šta jeste, a šta nije diskriminacija?, primjeri, uputstva, korisni savjeti, (2013), Prava za sve i Inicijativa i civilna akcija (ICVA): <http://pzsapromjene.ba/media/1138/sta-jeste-a-sta-nije-diskr.pdf> (pregledano: 20.3.2015.)
- Aleksandra Ivanković – Tamamović, Milieu, Law and Policy Consulting: Trening za trenere/ice: "Parapravna pomoć u BiH: jačanje kapaciteta lokalnih NVO", Mediacentar Sarajevo, 19.-22.02.2015.
- Ćerimović E. i Hrlović Dž., Od evidencije do prevencije: Pretpostavke za sistemsko prikupljanje informacija o diskriminaciji u Bosni i Hercegovini (2013), Centar za društvena istraživanja Analitika, dostupno na: <http://www.analitika.ba/sites/>

- [default/files/publikacije/Analitika%20-%20Izvjestaj%20-%20Od%20evidencije%20do%20prevencije%2014maj2013%20%28BHS%29_0.pdf](http://analitika.ba/bs/publikacije/Analitika%20-%20Izvjestaj%20-%20Od%20evidencije%20do%20prevencije%2014maj2013%20%28BHS%29_0.pdf) (pregledano: 20.3.2015.)
- Hanušić A., Sudska zaštita od diskriminacije u Bosni i Hercegovini, Centar za društvena istraživanja Analitika (2014), dostupno na <http://analitika.ba/bs/publikacije/sudska-zastita-od-diskriminacije-u-bosni-i-hercegovini> (pregledano: 20.3.2015.)
 - Policy brief: Kolektivna tužba u sistemu zaštite od diskriminacije u BiH: Ključni nedostaci pravnog okvira i prijedlozi rješenja (2014), Centar za društvena istraživanja Analitika, dostupno na: <http://analitika.ba/bs/publikacije/kolektivna-tuzba-u-sistemu-zastite-od-diskriminacije-u-bih-kljucni-nedostaci-pravnog> (pregledano: 20.3.2015.)
 - Kunac S., Bojić i., Šimonović Einwalter T., Selanec G., Rodin S., Uzelac A., Kako suzbijati diskriminaciju? - Izvještaj o praćenju provedbe Zakona o suzbijanju diskriminacije u Hrvatskoj za 2009. godinu i praksa Europskog suda za ljudska prava (Zagreb, prosinac, 2010.), Centar za mirovne studije, dostupno na http://www.cms.hr/system/publication/pdf/25/Kako_suzbijati_diskriminaciju_KNJIZNI_BLOK.pdf (pregledano: 20.3.2015.)
 - Dvořák M. at al, Kako udahnuti život antidiskriminacijskom pravu (2014) (Poradna pro občanství/Občanská a lidská práva): http://www.ecmikosovo.org/wp-content/uploads/2014/12/SRB_final.pdf (pregledano 20.3.2015.)
 - Roriv I., Dokazivanje slučajeva diskriminacije: Uloga situacionog testiranja, (2009), Centre for Equal Rights (CFER), Migration Policy Group (MPG), reprint: Regionalni centar za manjine, Beograd, dostupno na: http://www.adi.org.ba/antidiskriminacija/admin/uploads/dokazivanje_slucajeva_diskriminacije_V4.pdf (pregledano 20.3.2015.)
 - Pertić A. At al, Dodatak 3. Alternativnom izvještaju o implementaciji CEDAW konvencije i ženskim ljudskim pravima u Bosni i Hercegovini (2013) dostupno na: [http://rightsforall.ba/publikacije-en/docs-en/AnnextotheAlternativeReport\(BHSandENG\).pdf](http://rightsforall.ba/publikacije-en/docs-en/AnnextotheAlternativeReport(BHSandENG).pdf) (pregledano 17.4.2015.)
 - Izvještaj o nasilju u porodici nad Romkinjama u Bosni i Hercegovini (2010), Prava za sve i ICVA, dostupno na: <http://rightsforall.ba/bs/publications/> (pregledano 17.4.2015.)
 - Petrić A., Radončić Dž., Izvještaj i analiza praćenja krivičnih postupaka u oblasti rodno zasnovanog nasilja u Federaciji Bosne i Hercegovine i Republici Srpskoj (2014), dostupno na: <http://hrdocz.com/doc/47912/analiza-pra%C4%87enja-krivi%C4%8Dnih-postupaka-u-oblasti-rodno-zasn...>
 - Izvještaj: Odgovor institucija, ustanova i preduzeća u sprečavanju diskriminacije žena u BiH (2013), grupa organizacija, dostupan na <http://icva-bh.org/userimages/Izvjestaj.pdf>
 - Idžaković F., Čatović A., Vukmanić V., Primjena Konvencije o pravima osoba s invaliditetom u Bosni i Hercegovini (2013), dostupan na: <http://rightsforall.ba/publikacije-bs/docs-bs/izvjestaj-nevladinih-organizacija.pdf>
 - E. Cediey, F. Foroni, Discrimination in access to employment on grounds of foreign origin in France (A national survey of discrimination based on the testing methodology of the International Labour Office) (2008), International Labour Organization, dostupno na: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---migrant/documents/publication/wcms_201429.pdf

Zakoni

- Zakon o zabrani diskriminacije BiH (S.g. 59/09): http://pzsapromjene.ba/media/1106/4-zakon-o-zabrani-diskriminacije-u-bih_59_09.pdf
- Zakon o ravnopravnosti spolova BiH (S.g. 32/10): http://pzsapromjene.ba/media/1103/1-zakon-o-ravnopravnosti-spolova-u-bih_32_10.pdf
- Pravila postupka Institucije ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine (S.g. 114/11)
- Zakon o parničnom postupku FBiH (S.n. 3/03, 73/05, 19/06), neslužbeni integralni tekst: https://advokat-prnjavorac.com/zakoni/Zakon_o_parnicnom_postupku_FBiH_Integralni.pdf
- Zakon o parničnom postupku RS (S.g. 58/03, 85/03, 74/05, 63/07 i 49/09), neslužbeni integralni tekst, https://advokat-prnjavorac.com/zakoni/Zakon_o_parnicnom_postupku_RS_Integral.pdf
- Zakon o parničnom postupku pred Sudom BiH (S.g. 36/04, 84/07, 58/13), neslužbeni prečišćeni tekst https://advokat-prnjavorac.com/zakoni/zakon_o_parnicnom_postupku_pred_sudom_bih.pdf
- Zakon o parničnom postupku Brčko distrikta BiH (S.g. 52/10, 27/14, 8/09): <http://skupstinabd.ba/ba/zakoni/ba/zakon-o-parnim-postupku-br-distrikta-bih.html>
- Krivični zakon FBiH (S.n. 36/03, 37/03, 21/04, 69/04, 18/05, 42/10, 42/11, 59/14, 76/14): <http://tuzilastvobih.gov.ba/?opcija=sadrzaj&kat=4&id=42&jezik=b>
- Krivični zakon RS (S.g. 49/03): http://www.tuzilastvobih.gov.ba/files/docs/zakoni/Krivicni_zakon_lat_RS_49_03.pdf
- Evropski sud za ljudska prava, slučaj Rasmussen protiv Danske (Rasmussen v Denmark No. 8777/79, 28/11/1984)
- Zakon o slobodi pristupa informacijama u BiH (S.g. 28/00, 45/06, 102/09, 62/11, 100/13): http://www.mpr.gov.ba/pristup_info/default.aspx?id=2574&langTag=bs-BA

Institucije i organizacije

- Institucija ombudsmena za ljudska prava u BiH: <http://www.ombudsmen.gov.ba/Jezik.aspx>
 - o **Sjedište institucije Banja Luka:** a: Ravnogorska br.18, tel/fax: +387 51 303 992, e-mail: bl.ombudsmen@ombudsmen.gov.ba ;
 - o **Područni ured Sarajevo:** a.Grbavička br.4, tel: +387 33 666 006, fax: +387 33 666 007, e-mail: info@ombudsmen.gov.ba ;
 - o **Područni ured Mostar:** a. Kralja Zvonimira br.6, tel: +387 36 334 248, fax: +387 36 334 249, e-mail: mo.ombudsmen@ombudsmen.gov.ba ;
 - o **Područni ured Brčko:** a. Trg Mladih br.8/1, tel/fax: +387 49 217 347, e-mail: br.ombudsmen@ombudsmen.gov.ba
 - o Područni ured Brčko ima **redovne uredovne dane u Tuzli** svaki četvrtak i petak od 9 do 14 časova, na adresi Aleja Alije Izetbegovića br. 4/1 (zgrada "Jupitera");
 - o **Područni ured Livno:** a. Gabrijele Jurkića bb, tel: +387 34 201 911, fax: +387 34 203 237, e-mail: li.ombudsmen@ombudsmen.gov.ba
- Mediacentar: <http://www.media.ba/bs> i <http://diskriminacija.ba>

- Centar za društvena istraživanja Analitika: <http://www.analitika.ba>
- Prava za sve: <http://pravazasve.ba> i <http://pzzapromjene.ba>
- Udruženje Vaša prava BiH: <http://www.vasaprava.org>
- Association of Legal Assistants – Paralegals NALA: <http://www.nala.org/Aboutnala.aspx>
- Sindikat radnika trgovine i uslužnih djelatnosti BiH: <http://www.stbih.ba/>
- Mreža za koordinaciju pružaoca besplatne pravne pomoći u BiH, dostupno na: <http://www.mrezaprapnepomoci.org/ba/o-nama/informacije-o-mrezi>

Dodatne informacije:

- O projektu “Jednakost za sve: Koalicija civilnog društva u borbi protiv diskriminacije” (*Equality for All: Civil Society Coalition against Discrimination*), dostupno na: <http://diskriminacija.ba/> (pregledano: 20.3.2015.)
- Diskriminacija.ba (pregled statistike i najvažnijih slučajeva): <http://www.diskriminacija.ba/hronologija-diskriminacije-naj%C4%8De%C5%A1%C4%87e-tu%C5%BEbe-protiv-javnog-sektora> (pregledano: 20.3.2015.)

CIP - Katalogizacija u publikaciji
Nacionalna i univerzitetska biblioteka
Bosne i Hercegovine, Sarajevo