



РЕПУБЛИКА
СРБИЈА



ПОВЕРЕНИК ЗА
ЗАШТИТУ
РАВНОПРАВНОСТИ



**СТРАТЕГИЈА РАЗВОЈА
ИНСТИТУЦИЈЕ
ПОВЕРЕНИКА ЗА ЗАШТИТУ
РАВНОПРАВНОСТИ**



Београд, 2012.

САДРЖАЈ:

I ОПШТИ ДЕО.....	3
Правни статус.....	3
Надлежности Повереника.....	4
Резултати рада.....	5
II ОСНОВНА НАЧЕЛА ИНСТИТУЦИЈЕ.....	6
III ВИЗИЈА И МИСИЈА.....	6
IV ЗАИНТЕРЕСОВАНИ АКТЕРИ.....	6
V SWOT анализа.....	8
VI СТРАТЕШКИ ПРИОРИТЕТИ.....	9
СТРАТЕШКИ ПРИОРИТЕТ 1:	
ДЕЛОТВОРНО СУЗБИЈАЊЕ И ЗАШТИТА ОД ДИСКРИМИНАЦИЈЕ.....	9
1.1. Успостављање и развој система праћења дискриминације.....	9
1.2. Успостављање механизма сарадње са органима јавне власти у едукацији државних службеника.....	10
1.3. Развијање и примена модела медијације у случајевима дискриминације.....	11
СТРАТЕШКИ ПРИОРИТЕТ 2:	
ПОВЕЋАЊЕ ВИДЉИВОСТИ И ДОСТУПНОСТИ ИНСТИТУЦИЈЕ ПОВЕРЕНИКА.....	11
2.1. Повећати ниво информисаности о институцији Повереника за заштиту равноправности.....	11
2.2. Приближити институцију Повереника грађанима/кама и учинити је препознатљивом.....	12
СТРАТЕШКИ ПРИОРИТЕТ 3:	
ПОВЕЋАЊЕ СВЕСТИ ЈАВНОСТИ О ДИСКРИМИНАЦИЈИ.....	12
3.1. Подизање свести медија о важности сузбијања дискриминације.....	12
3.2. Повећање нивоа знања деце и младих о дискриминацији.....	13
3.3. Повећање свести јавности о дискриминацији.....	14
СТРАТЕШКИ ПРИОРИТЕТ 4:	
ЕФИКАСНА И ФУНКЦИОНАЛНА СЛУЖБА ПОВЕРЕНИКА.....	14
4.1. Унапређивање рада стручне службе Повереника.....	14
4.2. Унапређивање ИТ система као подршке раду стручне службе.....	15
4.3. Унапређивање начина рада и протока информација у служби Повереника.....	15
4.4. Стручно усавршавање запослених.....	15



Сви појмови употребљени у мушком граматичком роду обухватају мушки и женски род лица на која се односе.



ЦИЉЕВИ СТРАТЕГИЈЕ

Стратегија развоја институције Повереника за заштиту равноправности настала је као резултат потребе да се дефинишу стратешки приоритети рада у наредном трогодишњем периоду у циљу унапређивања деловања Повереника и успешног остваривања његове мисије.

Институција Повереника за заштиту равноправности формирана је у околностима које налажу да се свестрано сагледају и идентификују сви кључни фактори од значаја за успешно сузбијање дискриминације у Србији. У том смислу, основни циљ Стратегије развоја институције Повереника јесте да се на основу анализе постојећег стања дефинишу основне смернице њеног деловања, како би се, кроз сарадњу са релевантним друштвеним актерима, успоставио систем мониторинга дискриминације, унапредила делотворност механизма за сузбијање и заштиту од дискриминације и подигла свест јавности, узимајући у обзир законодавни, друштвени и културни и развојни контекст Републике Србије.

Остваривање циљева дефинисаних овом стратегијом унапредиће делотворност механизма за спречавање и сузбијање дискриминације у Србији и допринети изградњи отвореног и толерантног друштва у којем сви уживају иста права и имају једнаке могућности, без обзира на своја лична својства.

I ОПШТИ ДЕО

Правни статус

Повереник за заштиту равноправности је самосталан, независан и специјализован инокосни државни орган, установљен Законом о забрани дискриминације („Службени гласник РС“, бр. 22/09), са широким кругом законских овлашћења која га чине централним државним телом за сузбијање свих облика и видова дискриминације.

Гаранције независности Повереника пружају одредбе о избору и разрешењу Повереника, његовом мандату, правном статусу, овлашћењима и финансирању.

Повереника бира Народна скупштина већином гласова свих народних посланика, на предлог одбора Народне скупштине надлежног за уставна питања. Прва повереница за заштиту равноправности, др Невена Петрушић, изабрана је 5. маја 2010. године.

Основ за деловање Повереника за заштиту равноправности пружају међународни документи у области људских права и заштите од дискриминације, уставне норме о забрани дискриминације, као и домаћи прописи садржани у антидискриминационим законима и законима којима се уређују поједине правне области.

У успостављеном систему правне заштите од дискриминације, који обухвата компатибилне механизме грађанскоправне, кривичноправне и прекршајноправне заштите, изузетно важна улога припада Поверенику за заштиту равноправности. Овај специјализовани државни орган успостављен је са циљем да својим деловањем допринесе спречавању свих облика и видова дискриминације, отклањању последица



дискриминације и остваривању и заштити равноправности у свим сферама друштвеног живота. Испуњавањем законом прописаних дужности, Повереник за заштиту равноправности, заједно са судовима и другим институцијама, треба да буде стожер у борби против дискриминације и један од главних промотера идеје и принципа равноправности.

Усвајање Закона о забрани дискриминације, којим је Република Србија заокружила своје антидискриминационо законодавство, представља значајан корак у борби против дискриминације и једну од кључних претпоставки за остваривање равноправности – основног принципа правног поретка Републике Србије и темељне друштвене и моралне вредности. Усвајањем овог закона, Република Србија је изразила своје опредељење и спремност да успостави целовит и делотворан систем заштите од дискриминације, испуњавајући тиме своје обавезе преузете ратификацијом релевантних међународних уговора и стандарде за придруживање Европској унији.

Надлежности Повереника

Надлежности Повереника широко су одређене, у складу са међународним стандардима, како би се омогућило да ефикасно и делотворно спречава и штити од дискриминације и доприноси остваривању и унапређивању равноправности.

Једна од основних надлежности Повереника јесте поступање по притужбама у случајевима дискриминације лица или групе лица које повезује исто лично својство. Према члану 33. Закона о забрани дискриминације, Повереник је надлежан да прима и разматра притужбе због дискриминације, даје мишљења и препоруке у конкретним случајевима дискриминације и изриче законом утврђене мере. Поред тога, Повереник је дужан да подносиоцу притужбе пружи информације о његовом праву и могућности покретања судског или другог поступка заштите, укључујући и поступак мирења, као и да подноси тужбе за заштиту од дискриминације, уз сагласност дискриминисане особе. Повереник може да подноси прекршајне пријаве због аката дискриминације инкриминисаних антидискриминационим прописима, а као државни орган, овлашћен је да подноси кривичне пријаве и покреће поступак за оцену уставности и законитости општих аката.

Део надлежности односи се и на унапређивање заштите равноправности. У оквиру ове делатности, Повереник је овлашћен да упозорава јавност на најчешће, типичне и тешке случајеве дискриминације, да прати спровођење закона и других прописа, иницира доношење или измену прописа ради спровођења и унапређивања заштите од дискриминације и даје мишљење о одредбама нацрта закона и других прописа који се тичу забране дискриминације, као и да препоручује органима јавне власти и другим лицима мере за остваривање равноправности.

Повереник прати стање у области заштите равноправности, о чему подноси редовни годишњи извештај Народној скупштини. Повереник самоиницијативно или на захтев Народне скупштине подноси и посебне извештаје, нарочито у случајевима учестале или вишеструке дискриминације, дискриминације која долази од органа јавне власти и тешких облика дискриминације. У свом деловању Повереник је дужан да успоставља и



одржава сарадњу са органима надлежним за остваривање равноправности и заштиту људских права на територији аутономне покрајине и локалне самоуправе.

Резултати рада

Досадашњи рад Повереника за заштиту равноправности био је обележен настојањима да се формира Стручна служба Повереника и ојачају капацитети саме институције, да се повећа њена видљивост на читавом подручју Србије и грађанима пруже информације о надлежностима и овлашћењима Повереника, те да се, у оквиру законских овлашћења, делује превентивно и реактивно, у циљу спречавања и сузбијања дискриминације и остваривања пуне равноправности правних субјеката у друштвеним односима.

Створени су просторни, кадровски и технички услови за рад Повереника. Изабрана су три помоћника и формирана је стручна служба Повереника, коју чини 20 особа. Разним видовима обуке запослених унапређени су капацитети стручне службе, ближе је уређен начин поступања и установљена су интерна правила, процедуре и оперативни систем за електронску базу података.

У раду је било укупно 976 предмета, од тога 802 предмета који су формирани поводом притужби због дискриминације. Поред мишљења и препорука који су дати поводом притужби, издато је 117 препорука органима јавне власти за предузимање мера ради унапређивања равноправности, четири мишљења и иницијативе за измену законских прописа, покренуто је осам парница за заштиту од дискриминације, поднето је пет прекршајних пријава и издато 51 упозорење и саопштење, као и седам обавештења јавности о неспровођењу препорука Повереника.

Интензивно се радило на промовисању принципа равноправности и недискриминације, путем предавања и презентација, организовањем промотивних скупова, учешћем на конференцијама, стручним скуповима и округлим столовима организација цивилног друштва. Реализоване су две кампање ради информисања грађана о проблему дискриминације и антидискриминационим прописима и повећања видљивости институције Повереника. Успостављена је и унапређена сарадња са организацијама цивилног друштва и медијима.

Успостављена је сарадња са другим државним органима, сродним институцијама у иностранству, партнерским и донаторским организацијама у Србији и у иностранству, као и са организацијама цивилног друштва у Србији. Пуноправно чланство у Европској мрежи тела за равноправност (EQUINET) омогућило је размену искустава са сличним телима у ЕУ и региону.



II ОСНОВНА НАЧЕЛА ИНСТИТУЦИЈЕ

1. Независност
2. Поштовање различитости
3. Професионалност и транспарентност
4. Континуирана едукација запослених
5. Доступност и инклузивност.

III ВИЗИЈА И МИСИЈА

Визија:

Србија је отворено и толерантно друштво равноправних људи, које свима пружа једнаке могућности.

Мисија:

Искорењивање свих облика дискриминације и остваривање пуне равноправности у свим областима друштвеног живота.

IV ЗАИНТЕРЕСОВАНИ АКТЕРИ

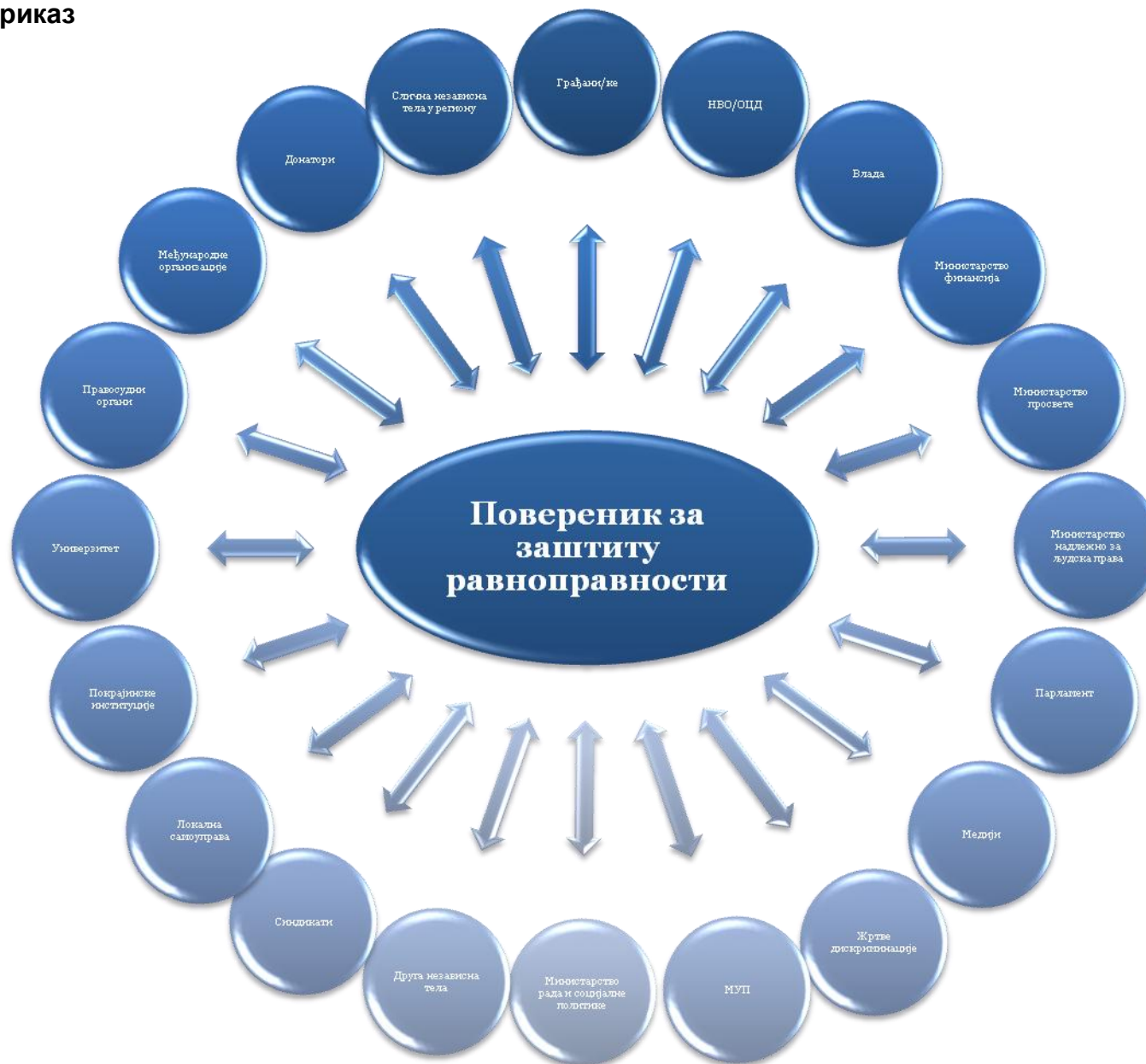
Заинтересовани актери су сви чиниоци у друштву који имају интерес у решавању проблема дискриминације. Њихова улога може бити различита у односу на конкретне случајеве. Од носиоца активности у решавању проблема, до крајњих корисника који, врло често, не могу утицати на процес решавања случајева дискриминације.

За сузбијање дискриминације у Србији заинтересовани актери су:

- Грађани/ке
- ОЦД
- Жртве дискриминације
- Парламент
- Влада
- Медији
- Правосудни органи
- Међународне организације
- Локална самоуправа
- Министарство просвете
- Министарство надлежно за људска права
- Министарство рада и социјалне политике
- Министарство унутрашњих послова
- Министарство финансија
- Друга независна тела
- Синдикати
- Покрајинске институције
- Универзитети
- Донатори
- Слична независна тела у региону



ЗАИНТЕРЕСОВАНИ АКТЕРИ – графички приказ



V SWOT анализа

SWOT анализа институције Повереника за заштиту равноправности, као субјективна анализа ситуације, послужила је за сагледавање тренутног положаја институције Повереника за заштиту равноправности. Резултати примене овог аналитичког метода омогућили су да се дефинишу стратешки циљеви и задаци институције Повереника, који обезбеђују остваривање њене мисије.

СНАГЕ	СЛАБОСТИ
<ol style="list-style-type: none"> 1. Знање, посвећеност, мотивација и ентузијазам запослених 2. Професионалност запослених 3. Довољно велики буџет институције 4. Спремност запослених за даљу едукацију 5. Добри колегијални односи 6. Опремљен пословни простор 7. Добра ИТ подршка 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Недовољно искуство у области дискриминације 2. Недовољан број запослених 3. Неадекватна организациона структура и систематизација радних места 4. Недовољне менаџерске способности руководећег кадра 5. Недовољно коришћење нових технологија 6. Неразвијен систем праћења појаве дискриминације 7. Неадекватан простор за пријемну канцеларију 8. Неадекватна величина пословног простора
МОГУЋНОСТИ	ПРЕТЊЕ
<ol style="list-style-type: none"> 1. Широка законска овлашћења Повереника 2. Дobar концепт институције 3. Добра сарадња са ОЦД 4. Добра сарадња са другим независним телима 4. Заинтересованост медија за рад институције 5. Подршка међународних организација 6. Препознавање важности институције од стране међународних актера 7. Доступност фондова ЕУ и билатералних донатора 8. Процес европских интеграција 9. Нове технологије 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Висок степен нетолеранције и нетрпељивости према појединим друштвеним групама 2. Процеси ретрадиционализације и репатријархализације друштва 3. Неинформисаност грађана о антидискриминационим прописима 4. Недовољно јасна правила о начину поступања Повереника 5. Недовољна друштвена видљивост институције Повереника 6. Неинформисаност друштва о улози и задацима Повереника 7. Недовољна заинтересованост медија за проблем дискриминације 8. Ниске плате запослених 9. Немогућност награђивања запослених за посебан учинак у раду 10. Неусклађеност антидискриминационих прописа



VI СТРАТЕШКИ ПРИОРИТЕТИ

1. Делотворно сузбијање и заштита од дискриминације
2. Повећање видљивости и доступности институције Повереника
3. Повећање свести јавности о дискриминацији
4. Ефикасна и функционална служба Повереника

СТРАТЕШКИ ПРИОРИТЕТ 1: ДЕЛОТВОРНО СУЗБИЈАЊЕ И ЗАШТИТА ОД ДИСКРИМИНАЦИЈЕ

Стратешки циљеви и стратешки задаци:

1.1. Успостављање и развој система праћења дискриминације

- 1.1.1. Израдити предлог одрживог модела мониторинга дискриминације у Србији (дефинисати предмет мониторинга, изворе података, индикаторе, методологију прикупљања и обраде података и начин презентације) Рок: децембар 2012. године.
- 1.1.2. Успоставити систем мониторинга према утврђеном моделу. Рок: јун 2013. године.
- 1.1.3. Евалуирати и унапредити систем мониторинга. Рок: децембар 2014.
- 1.1.4. Спровести истраживање јавног мњења о дискриминацији и неједнакости у Србији. Рок: октобар 2012. године (спроводити једном годишње).
- 1.1.5. Успоставити механизме сарадње са органима који раде на припремању нацрта закона како би нови законски прописи били усклађени са принципом недискриминације. Рок: април 2013. године.
- 1.1.6. Анализирати усаглашеност законских и других прописа са прописима антидискриминационог права, као и међусобну усаглашеност антидискриминационих прописа, и на основу резултата анализе иницирати измену неусаглашених прописа. Рок: континуирано.
- 1.1.7. Давати мишљења о нацртима закона и других прописа, на захтев овлашћених органа. Рок: континуирано.



1.1.8. Пратити и анализирати прилоге у штампаним и електронским медијима – Рок: континуирано, од 2012. године.

1.1.9. Прикупљати и анализирати релевантне судске одлуке у антидискриминационим парницама и кривичним и прекршајним поступцима. Рок: континуирано, од септембра 2012. године.

1.1.10. Унапређивати начин статистичке обраде података о предметима. Рок: континуирано.

1.2. Успостављање механизма сарадње са органима јавне власти у едукацији државних службеника

1.2.1. У сарадњи са Министарством правде и Правосудном академијом креирати и реализовати програме едукације судија у области антидискриминационог права. Рок: април 2013. године.

1.2.2. У сарадњи са Министарством правде и Удружењем јавних тужилаца и заменика јавних тужилаца креирати и реализовати програме едукације јавних тужилаца и заменика јавних тужилаца, судија који поступају у кривичним стварима и судија за прекршаје у области антидискриминационог права. Рок: октобар 2013. године

1.2.3. У сарадњи са Министарством просвете, науке и технолошког развоја креирати и реализовати програме едукације просветних инспектора у области антидискриминационог права. Рок: децембар 2014. године

1.2.4. У сарадњи са Министарством рада и социјалне политике и Инспекторатом за рад креирати и реализовати програме едукације за инспекторе рада. Рок: децембар 2014. године

1.2.5. У сарадњи са Службом за управљање кадровима, креирати и реализовати посебне програме обуке у области антидискриминационог права, намењене запосленима у државној управи. Рок: децембар 2013. године.

1.2.6. Успоставити сарадњу са органима локалне самоуправе и организовати обуке запослених у области антидискриминационог права. Рок: 2013 - 2014. године.

1.2.7. Дизајнирати Е-билтен и једном у три месеца га слати органима јавне власти. Рок: од 2013. године, континуирано, једном месечно.



1.2.8. Пратити процес израде Националне стратегије за борбу против дискриминације. Рок: до краја 2013. године.

1.3. Развијање и примена модела медијације у случајевима дискриминације

1.3.1. Обучити 40 медијатора/ки за спровођење медијације у случајевима дискриминације. Рок: децембар 2012. године.

1.3.2. Реализовати обуку за запослене у служби Повереника у циљу препознавања медијабилних случајева дискриминације. Рок: новембар 2012. године.

1.3.3. Формирати панел од 30 младих за вршњачку медијацију. Рок: до краја 2013. године.

1.3.4. Иницирати измену одредбе члана 38. ЗЗД којим је регулисано мирење/медијација, како би се омогућила примена медијације у свим фазама поступка по притужби. Рок: јун 2013. године.

1.3.5. Евалуирати и унапредити постојећи модел медијације у случајевима дискриминације. Рок: децембар 2013.

СТРАТЕШКИ ПРИОРИТЕТ 2: ПОВЕЋАЊЕ ВИДЉИВОСТИ И ДОСТУПНОСТИ ИНСТИТУЦИЈЕ ПОВЕРЕНИКА

Стратешки циљеви и стратешки задаци:

2.1. Повећати ниво информисаности о институцији Повереника за заштиту равноправности

2.1.1. Израдити Комуникацијску стратегију Повереника за заштиту равноправности у циљу повећања информисаности грађана о раду Повереника. Рок: децембар 2012. године.

2.1.2. Реализовати активности утврђене Комуникацијском стратегијом. Рок: континуирано.

2.1.3. Реализовати програме обуке за добровољне испитиваче дискриминације. Рок: континуирано, почев од новембра 2012. године.



- 2.1.4. Организовати десет тематских округлих столова за 200 представника/ца цивилног друштва. Рок: децембар 2014. године, почев од јануара 2013. године
- 2.1.5. У сарадњи са Националном службом за запошљавање креирати и реализовати програме обуке за представнике послодаваца и синдиката. Рок: 2012 - 2014. године.
- 2.1.6. Продубити сарадњу са националним саветима националних мањина у циљу бољег информисања чланова савета са антидискриминационим прописима и институцијом Повереника. Рок: континуирано
- 2.1.7. Дизајнирати Е-билтен и једном у три месеца га слати организацијама цивилног друштва: Рок: од 2013. године, континуирано, једном месечно.

2.2. Приближити институцију Повереника грађанима/кама и учинити је препознатљивом

- 2.2.1. Обезбедити услове за свакодневни рад пријемне канцеларије. Рок: децембар 2012. године.
- 2.2.2. Редизајнирати интернет презентацију Повереника и учинити је интерактивном и доступном особама са сензорним инвалидитетом. Рок: децембар 2012. године
- 2.2.3. Покренути званичне налоге институције на друштвеним мрежама (Твитер и Фејсбук). Рок: децембар 2012. године.
- 2.2.4. Израдити лифлете и брошуре на српском језику и језицима мањина, као и лифлете и брошуре прилагођене особама са сензорним и менталним инвалидитетом. Рок: новембар 2012. године.
- 2.2.5. Дефинисати визуелни идентитет Повереника. Рок: октобар 2012. године.

СТРАТЕШКИ ПРИОРИТЕТ 3: ПОВЕЋАЊЕ СВЕСТИ ЈАВНОСТИ О ДИСКРИМИНАЦИЈИ

Стратешки циљеви и стратешки задаци:

3.1. Подизање свести медија о важности сузбијања дискриминације



- 3.1.1. Организовати четири радионице за 80 новинара и уредника из Србије. Рок: до краја 2012. године.
- 3.1.2. Организовати регионалну конференцију за медије о дискриминацији и начинима извештавања. Рок: октобар 2012. године.
- 3.1.3. Израдити антидискриминациони приручник за медије. Рок: новембар 2012. године.
- 3.1.4. Установити годишњу награду за најбољи текст у новинама и прилог на електронском медију. Рок: децембар 2012. године.
- 3.1.5. Организовати сусрете са уредницима медија. Рок: два пута годишње.

3.2. Повећање нивоа знања деце и младих о дискриминацији

- 3.2.1. Успоставити партнерство са Коалицијом за права детета и УНИЦЕФ-ом ради заједничких активности на сузбијању дискриминације међу децом и младима. Рок: новембар 2012. године.
- 3.2.2. Формирати Панел младих саветника/ца и Групу интолерантних на дискриминацију. Рок: фебруар 2013. године.
- 3.2.3. Припремити, штампати и дистрибуирати брошуру за младе од 13-17 година. Рок: децембар 2012. године.
- 3.2.4. Обучити 30 младих (Панел младих саветника/ца и Група интолерантних на дискриминацију) за вршњачку едукацију на тему нетолеранције и дискриминације. Рок: март 2013. године.
- 3.2.5. Одржати радионице на тему нетолеранције и дискриминације ђацима основних и средњих школа, у најмање 10 градова у Србији. Рок: јун 2013. године.
- 3.2.6. Организовати летњу школе „Интолерантни на дискриминацију“ за 15 младих. Рок: август 2013. године.
- 3.2.7. Спровести истраживања Групе интолерантних на дискриминацију под називом „Дискриминација на основу пола и старосног доба приликом запошљавања“. Рок: септембар 2013. године.



3.2.8. Пратити процес израде и примену општег акта о ближим критеријумима за препознавање облика дискриминације од стране запосленог, ученика или трећег лица у установи, који заједнички прописују министар надлежан за област образовања и министар надлежан за послове људских права (чл. 44. Закона о основама система образовања и васпитања).

3.3. Повећање свести јавности о дискриминацији

3.3.1. Организовати промотивне кампање и скупове на локалном нивоу. Рок: континуирано, најмање пет пута годишње.

3.3.2. Представљати случајеве дискриминације у националним и локалним медијима. Рок: континуирано, најмање три пута годишње.

3.3.3. Гостовати у радио и ТВ емисијама. Рок: најмање пет пута годишње.

3.3.4. Организовати конференције за штампу поводом појединих догађаја. Рок: континуирано.

3.3.5. Издавати саопштења и упозорења јавности о најчешћим, типичним и тешким случајевима дискриминације. Рок: континуирано.

3.3.6. Представљати јавности налазе из годишњих и посебних извештаја и истраживања јавног мњења. Рок: континуирано.

СТРАТЕШКИ ПРИОРИТЕТ 4: ЕФИКАСНА И ФУНКЦИОНАЛНА СЛУЖБА ПОВЕРЕНИКА

Стратешки циљеви и стратешки задаци:

4.1. Унапређивање рада стручне службе Повереника

4.1.1. Унапредити организациону структуру и систематизацију радних места у стручној служби Повереника, која ће обезбедити боље функционисање службе и ефикаснији рад запослених. Рок: децембар 2012. године.

4.1.2. Изменити и допунити Пословник о раду Повереника. Рок: март 2013. године.



4.1.3. Израдити интерну Књигу процедура. Рок: децембар 2012. године.

4.2. Унапређивање ИТ система као подршке раду стручне службе

4.2.1. Обезбедити сервер за постављање и интерно коришћење докумената у локалној мрежи Повереника. Рок: децембар 2012. године.

4.2.2. Унапређивати оперативни систем електронске базе података Повереника у складу са потребама стручне службе. Рок: континуирано.

4.3. Унапређивање начина рада и протока информација у служби Повереника

4.3.1. Евалуирати и унапредити постојећа и израдити недостајућа упутства за рад запослених у појединим секторима, којима се олакшава и уједначава начин поступања. Рок: почетак 2013. године.

4.3.2. Периодично организовати међусекторске састанке у служби Повереника. Рок: континуирано.

4.4. Стручно усавршавање запослених

4.4.1. Идентификовати потребе за стручним усавршавањем запослених у Стручној служби Повереника. Рок: континуирано.

4.4.2. Израдити план за континуирано стручно усавршавање запослених у Стручној служби Повереника. Рок: децембар 2012. године.

4.4.3. Реализација стручне обуке запослених у Стручној служби Повереника. Рок: континуирано.

