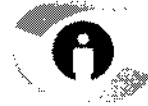




**РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА**

01 Број: 070-1036/08
Београд



Заштитник грађана
Zaštitnik građana

дел.бр. 2898 датум 07.05.2009.

На основу члана 138. став 1. Устава Републике Србије („Сл. гласник РС“ бр. 98/06) и члана 31. став 2. Закона о Заштитнику грађана („Сл. гласник РС“ бр. 79/05 и 54/07), вршећи контролу поступања Министарства унутрашњих послова по препоруци број 070-1036/08 од 25. јуна 2008. године, на основу чл. 31. ст. 2. Закона, Заштитник грађана упућује Министарству унутрашњих послова Републике Србије

ПРЕПОРУКУ (ДОДАТНУ)

Потребно је да Министарство унутрашњих послова Републике Србије предузме додатне мере које ће омогућити ефикасније спровођење поступака пријема и обраде захтева грађана за издавање личних докумената, тако што ће:

- Наставити да прати и унапређује процедуру и динамику подношења и обраде захтева, генерално и на локалном нивоу, и о томе обавештава јавност;
- побољшати обавештавање грађана о поступку подношења захтева у полицијским станицама у којима су уочени пропусти у обавештавању, тако што ће у свим полицијским станицама бити на видним местима постављене наменске огласне табле са ажурираним обавештењима;
- у свим полицијским станицама у којима долази до стварања редова унапредити услове за грађане који чекају, постављањем контролника редова (провизорне ограде, хоризонтална и вертикална обележја и сл.) и одморишта (столице, клупе), као и вентилације или климатизације;
- повећати број расположивих фото боксева и фотоапарата;
- унапредити техничке услове за обраду захтева грађана на тај начин што ће бити извршена побољшања компјутерске опреме и повећана стабилност инсталираних апликација и мрежних веза;
- планирати и спровести повећање броја извршилаца на пријему и обради захтева грађана у периодима повећаних активности, као што је замена личних докумената;

- изменити одредбу подзаконских аката које остављају простор за злоупотребе и погрешну примену, а којима се предвиђа да грађанин „може“ уз осталу потребну документацију приложити и фотографију, у светлу притужби грађана да се од њих у појединим полицијским станицама усмено захтева да приложе фотографију без које се одбија пријем њиховог захтева, као и у погледу чињенице да је, без обзира на то да ли је грађанин поднео фотографију или не, фотографисање у полицијској станици обавезно, чиме се отвара питање сврхе фотографије коју прилаже грађанин.
- У свим полицијским станицама омогућити несметани приступ просторијама за пријем и обраду захтева грађанима који за кретање користе инвалидска колица, посебно постављањем прилазних рампи;
- обезбедити целодневни рад, рад викендом и празником, посебно на подручјима са већим бројем становника, као и у пограничним областима;
- предузети периодичне мере на едукацији запослених у циљу стварања свести о обавези остваривања права грађана, поштовања достојанства грађана и коректности у опхођењу са грађанима;
- направити анализу о објективним могућностима благовремене реализације замене свих пасоша и личних карти у складу са роковима одређеним прописима;
- спроводити континуирани интерни надзор у циљу контроле реализације наложених мера, и о томе обавестити јавност;
- утврдити индивидуалну одговорност службених лица за пропусте начињене у организацији поступка актуелне замене личних докумената;

У складу са чл. 31. ст. 3. Закона о Заштитнику грађана, Министарство унутрашњих послова обавестиће овај орган најкасније у року од 60 дана од дана добијања препоруке о томе да ли је и како поступило по истој, односно које је краткорочне и дугорочне мере предузело у том циљу.

Разлози

Заштитник грађана је дошао до сазнања да се грађани суочавају са вишесатним чекањем у редовима и бројним организационим проблемима у поступку прибављања личних докумената.

У складу са својим уставним и законским овлашћењима Заштитник грађана је покренуо поступак утврђивања законитости и правилности рада Министарства унутрашњих послова при пријему и обради захтева грађана за издавање личних докумената.

На основу утврђеног чињеничног стања, у циљу отклањања уочених неправилности, Министарству унутрашњих послова је упућена препорука број 070-1036/08 од 25. јуна 2008. године.

Министарству унутрашњих послова је препоручено да без одлагања предузме мере које ће грађанима олакшати чекање у редовима, тако што ће се организовати и спровести, односно унапредити систем пријема странака путем заказивања, предузети мере на уређењу просторија где чекају и бораве странке, применити мере усмеравања и контроле редова, обезбедити довољан број одморишта за грађане који чекају, а посебно имајући у виду потребу грађана са инвалидитетом, као и појачати активности на информисању грађана о начину остваривања права.

Министарство унутрашњих послова је актом број 5236/2008-2 од 23. јула 2008. године обавестило Заштитника грађана да је предузело мере у циљу поступања по Препоруци.

У циљу контроле поступања по препоруци, у периоду од 17. октобра до 27. новембра 2008. године Заштитник грађана је у сарадњи са Омбудсманом АП Војводине и омбудсманима локалних самоуправа спровео поступак контроле рада Министарства унутрашњих послова при пријему и обради захтева грађана за издавање личних докумената. Обављене су контролне посете 92 полицијске станице у Републици Србији (55 % од укупног броја).

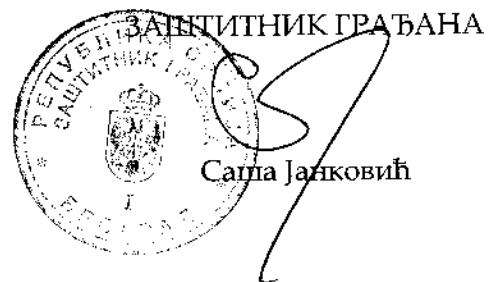
Анализом података прибављених у контролним посетама утврђени су недостаци у поступку прибављања личних докумената, између осталог и да:

- не постоји јединствена организација и утврђена процедура (у полицијским станицама није утврђен јединствен систем заказивања, не постоје јединствене периодичне редне листе подносилаца захтева);
- услови за пријем захтева су неодговарајући (углавном не постоје контролници редова, као што су ограде, хоризонтална и вертикална обележја, затим одморишта, нпр. столице, клупе, а у већини станица је лоша вентилација, односно климатизација);
- недовољан је расположиви број фото боксева и фотоапарата;
- у претежном броју полицијских станица није могућ приступ просторијама за пријем и обраду захтева грађанима који за кретање користе инвалидска колица
- постоје мањкавости технике (компјутерска опрема је застарела, апликација није стабилна, мрежне везе са централним сервером су нестабилне – често се прекидају);
- у појединим полицијским станицама уочава се мањак свести о природи односа између управе и грађана, мањак интерне организације и неадекватно информисање грађана.

Министарство унутрашњих послова, у оквиру својих надлежности, сходно чл. 7. ст. 1. Закона о полицији („Сл. гласник РС“ бр. 101/05), ствара услове за рад полиције, између осталог, утврђујући развојне, организационе, кадровске и друге смернице за рад полиције, па самим тим и услове за несметано остваривање права грађана по основу Закона о личним картама („Сл. гласник РС“ бр. 62/06) и Закона о путним исправама („Сл. гласник РС“ бр. 90/07 и 116/08). Оба закона регулишу важење докумената (личне карте и пасоша) издатим по ранијим прописима. Министарство унутрашњих послова је у обавези да грађанима омогући остваривање права на благовремено прибављање личних докумената.

У складу са овлашењима из чл. 24. ст. 2. Закона о заштитнику грађана („Сл. гласник РС“ бр. 79/05 и 54/07), указујем да Министарство унутрашњих послова мора континуирано да предузима мере у циљу унапређења свог рада и истовремено унапређује остваривање људских права и слобода, уз обавезно поступање са уважавањем и пажњом према грађанима. Истовремено је потребно да се информисање грађана, о остваривању својих права пред овим органом управе, обавља перманентно уз проширење видова информисања.

На основу спроведеног поступка, Заштитник грађана је утврдио да Министарство унутрашњих послова није предузело одговарајуће мере за стварање свих потребних услова за ефикасан поступак замене личних докумената, те да и поред тога што је наведено да ће бити реализоване активности по препоруци Заштитника грађана Број 070-1036/08 од 25. јуна 2008. године, у поступку замене личних докумената постоје недостаци који узрокују кршење принципа добре управе, угрожавање достојанства грађана, велику штету у виду изгубљеног времена и повреду других права грађана, те у циљу отклањања наведених недостатака, применом чл. 31. ст. 2. Закона, упућује препоруку поступајућем органу управе



Доставити :

- Министарству унутрашњих послова
- у списе предмета