



**РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА**

01 Број:070 -1036/08

25. јун 2008. год.

Београд

ЈТ/СЈ



Заштитник грађана
Zaštitnik građana

МИНИСТАРСТВО УНУТРАШЊИХ ПОСЛОВА

Кнеза Милоша 101

11000 Београд

Поштовани,

Из сазнања добијених непосредно од грађана (усмене, телефонске притужбе), као и из средстава јавног информисања, а имајући у виду и информације добијене од Покрајинског омбудсмана, Заштитник грађана уочио је да се грађани суочавају са вишесатним чекањем у редовима када у циљу коришћења свог законског права и испуњавања обавезе да поседују и носе лична документа, подносе захтеве за издавање тих докумената Министарству унутрашњих послова.

Грађани посебно истичу да онемогућавање благовременог остваривање права, али и обавезе, поседовања личне карте повлачи за собом ускраћивање и ограничавање низа других личних права (нпр. активно бирачко право, право на упис бесплатних акција, немогућност располагања средствима уплаћеним на текућим рачунима по основу личних примања...). Такође, вишесатно чекање у редовима атак је на људско достојанство, а истовремено проузрокује несавремене трошкове у виду изгубљеног времена, како појединцу тако и заједници. Сасвим сигурно, и радници Министарства унутрашњих послова који раде на пријему ових захтева свакодневно су изложени огромном радном напору и суочени са испољавањем оправданог незадовољства грађана.

Проблем је забележен како код Полицијске управе за град Београд, тако и код подручних полицијских управа унутар Републике.

Ради остваривања Уставом и Законом прописане улоге Заштитника грађана у унапређивању рада органа управе и унапређивању заштите људских слобода и права, односно контроле правилности и законитости рада органа управе, потребно је да овом органу у року не дужем од 21 дан доставите одговор који ће садржати став Министарства по овом питању, краткорочне и дугорочне мере које Министарство предузима у циљу његовог решавања, тешкоће са којима се суочава, као и планове и предлоге за побољшање, односно отклањање уочених проблема.

Истовремено, с обзиром на потребу да се грађанима без одлагања олакша чекање у редовима, посебно у летњим временским приликама, Заштитник грађана даје следећу

ПРЕПОРУКУ

Потребно је да Министарство унутрашњих послова, до трајног решења питања ефикасног пријема захтева за лична документа и других захтева, без одлагања предузме мере које ће олакшати грађанима чекање у редовима ако се тренутно не може избећи да се такви редови стварају, тако што ће:

- наложити да се организује и спроведе, односно тамо где постоји – унапреди систем пријема странака путем делимичног или потпуног заказивања (нпр. преко редних бројева који се могу давати и преко телефона или на други погодан начин);
- дати приоритет уређењу просторија где чекају и бораве странке како би се у њима грађани осећали што пријатније, а као хитну меру обезбедити довољан број одговарајућих одморишта (столица, клупа...) за грађане који чекају;
- Применити мере усмеравања и контроле редова до удаљености до које се стварају редови (одговарајуће провизорне ограде и сл.);
- посебно имати у виду потребе грађана са инвалидитетом;
- од руководилаца подручних јединица прибавити извештај о стању по овом питању и мерама које су они до сада предузели да се стање, ако за тим има потребе побољша, односно захтевати од њих да свако, према појединачним околностима, примени све расположиве мере како би се проблем ублажио односно избегао и у томе покаже иницијативу;
- појачати активности на информисању грађана (користећи и локална средства информисања) о начину остваривања права, односно извршавања обавеза у вези са личним документима.

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 препоруци, односно о разлозима због којих то, евентуално, није учињено.

С поштовањем,

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

Саша Јанковић

ДОСТАВИТИ И:

- Покрајинском омбудсману
- Средствима јавног информисања