

PRAVILNIK

O NAČINU POSTUPANJA U TOKU PRITUŽBENOG POSTUPKA

("Sl. glasnik RS", br. 54/2017)

Član 1

Ovim pravilnikom bliže se propisuje način postupanja u toku rešavanja pritužbi koje pojedinci (u daljem tekstu: pritužioci) podnose protiv zaposlenih u Ministarstvu unutrašnjih poslova (u daljem tekstu: prituženici) ili na rad i organizaciju Ministarstva ili njegovih organizacionih jedinica.

Član 2

U pritužbenom postupku pritužbu rešavaju rukovodilac organizacione jedinice Ministarstva u kojoj radi prituženik (u daljem tekstu: rukovodilac) i Komisija za rešavanje pritužbi (u daljem tekstu: Komisija).

Pod rukovodiocem iz stava 1. ovog člana, u smislu ovog pravilnika, smatra se šef kabineta ministra, sekretar ministarstva, načelnik sektora, direktor policije, načelnici uprava u sedištu Ministarstva, načelnik službe, načelnik područne policijske uprave i načelnik policijske stanice, odnosno lice koje je ovlašćeno za rešavanje pritužbe.

Pritužbe podnete u roku od 30 dana od dana kada se pritužena radnja dogodila rešavaju se u pritužbenom postupku.

Pritužbe podnete posle roka iz stava 3. ovog člana kao i pritužbe koje se podnose na rad i organizaciju Ministarstva ili užih organizacionih jedinica rešavaju se u skraćenom postupku.

Član 3

Ako pritužba sadrži navode o izvršenom krivičnom delu, za koje se gonjenje preduzima po službenoj dužnosti rukovodilac je dužan da o tome, bez odlaganja, obavesti nadležnog javnog tužioca i da mu ustupi celokupne spise predmeta na postupanje.

O ustupanju pritužbe pismeno se obaveštavaju pritužilac, Sektor unutrašnje kontrole, rukovodilac nadležne pritužbene jedinice Ministarstva i direktor policije.

U delu pritužbe koji se ne odnosi na izvršenje krivičnog dela sprovodi se pritužbeni postupak.

Član 4

Komisija rešava pritužbu:

1) ako se uredno pozvani pritužilac ne odazove pozivu rukovodioca na razgovor, a pritom pismeno ili usmeno zahteva da njegovu pritužbu rešava Komisija. O usmenom zahtevu sačinice se službena beleška;

2) ako se pritužilac odazove pozivu rukovodioca na razgovor, ali se ne saglasi sa njegovim stavom o tome da li su prava i slobode pritužioca povređena ili ugrožena postupanjem prituženika.

U slučaju iz stava 1. ovog člana rukovodilac kompletne spise pritužbenog predmeta ustupa Komisiji.

Član 5

Pritužilac može pritužbu da podnese pismeno u analognom ili digitalnom obliku ili usmeno.

Pritužbu osim lica kome su povređena prava i slobode, može podneti njegov staralac, odnosno zakonski zastupnik i punomoćnik.

Pritužba se može podneti bilo kojoj organizacionoj jedinici Ministarstva. Svaka organizaciona jedinica koja primi pritužbu, dužna je da je, bez odlaganja, dostavi na postupanje nadležnoj organizacionoj jedinici Ministarstva.

O prijemu usmene pritužbe sačinjava se zapisnik o prijemu pritužbe, koji potpisuju pritužilac i zaposleni koji je pritužbu primio. Primerak zapisnika uručuje se pritužiocu.

Ako je pritužba podneta neposredno, pritužiocu se izdaje potvrda o primljenoj pritužbi.

Danom prijema pritužbe poslate poštom ili u elektronskom obliku smatra se dan predaje pošti ili dan otpreme iz elektronskog poštanskog predajnika.

Član 6

Pritužba mora da bude razumljiva i da sadrži: ime i prezime pritužioca, adresu prebivališta ili boravišta odnosno kontakt adresu (uslužna adresa, elektronska adresa, broj telefona), mesto, vreme i opis radnje ili propusta na koji se pritužuje, sve činjenice i dokaze koji potkrepljuju pritužbu i potpis pritužioca.

Potpisnikom pritužbe primljene u elektronskom obliku smatra se lice koje je navedeno kao potpisnik.

Član 7

Rukovodilac koji primi pritužbu na rešavanje mora o primljenoj pritužbi bez odlaganja da obavesti pritužbenu jedinicu u sedištu Ministarstva i direktora policije, odnosno lice koje on ovlasti, ako je u postupanju na koje se pritužba odnosi:

- 1) neko bio telesno povređen, naročito ako je teško telesno povređen ili izgubio život;
- 2) upotrebljeno vatreno oružje ili je prema najmanje tri lica upotrebljeno drugo sredstvo prinude;
- 3) izvršena, odnosno navodno izvršena radnja koja je već objavljena u sredstvima javnog informisanja;
- 4) predmet pritužbe službeno postupanje prema deci, maloletnicima ili pripadnicima nacionalnih manjina ili drugih ranjivih grupa;

5) pritužba podneta protiv načelnika područne policijske uprave ili rukovodioca organizacione jedinice u sedištu Ministarstva.

O pritužbama iz stava 1. ovog člana pritužbena jedinica u sedištu Ministarstva izveštava ministra, odnosno lice koje on ovlasti.

O pritužbi koja sadrži navode o mučenju, nečovečnim ili ponižavajućim postupcima, obaveštava se ministar, direktor policije i telo nadležno za sprovođenje standarda policijskog postupanja u oblasti prevencije i torture.

Rukovodilac organizacione jedinice, u slučajevima iz st. 1. i 2. ovog člana, može da zahteva povratno obaveštenje, da predloži učešće policijskih službenika iz odgovarajuće organizacione jedinice u sedištu Ministarstva ili drugih lica ovlašćenih da učestvuju u postupku rešavanja pritužbe. Zahtev može da podnese i usmeno, a u roku od 24 časa da ga potvrdi pismeno.

Član 8

Pre započinjanja pritužbenog postupka rukovodilac utvrđuje da li su ispunjeni uslovi za vođenje pritužbenog postupka, a nakon toga započinje pritužbeni postupak proveravanjem pritužbe.

Proveravanje pritužbe obuhvata sve radnje i postupke kojima se proveravaju relevantne činjenice i okolnosti u vezi sa navodima iz pritužbe, a naročito postupanje i posledice postupanja prituženika koje je predmet pritužbe. Rukovodilac je dužan da u pritužbenom postupku razmotri sve raspoložive dokumente, obavi potrebne razgovore i ostvari celovit uvid u postupanje prituženika na koje se pritužba odnosi.

Član 9

Rukovodilac i Komisija će okončati postupak rešavanja pritužbe kad utvrde da je:

- 1) pritužilac odustao od pritužbe i o tome dao pismenu ili usmenu izjavu na zapisnik;
- 2) pritužilac odustao od pritužbe, jer se nije odazvao pozivu i nije zahtevao da o pritužbi razmatra Komisija;
- 3) o pritužbi već bilo odlučeno u postupku rešavanja pritužbe;
- 4) o suštini zahteva koji je predmet pritužbe već pravosnažno odlučeno pred drugim organom;
- 5) pritužbu podnelo lice koje očigledno zloupotrebljava pravo na podnošenje pritužbe ili je sadržaj pritužbe zlonameran, uvredljiv ili nepristojan;
- 6) pritužbu podnelo neovlašćeno lice;
- 7) pritužba nerazumljiva i nepotpuna, a pritužilac je ne uredi u roku od tri dana od dana prijema zahteva za uređenje.

O okončanju postupka pismeno se obaveštavaju pritužilac, rukovodilac pritužbene jedinice u sedištu Ministarstva i direktor policije.

Član 10

Rukovodilac pisanim pozivom, uz koji se prilaže kopija pritužbe, poziva prituženika na razgovor radi izjašnjenja o navodima pritužbe, u roku od tri dana od dana uručenja poziva.

O razgovoru sa prituženikom sačinjava se zapisnik koji potpisuju rukovodilac, prituženik i zapisničar.

Član 11

Pritužilac i prituženik mogu u postupku proveravanja pritužbe da prilažu isprave i druge dokaze. U slučaju kad se radi o ispravama i dokazima koje poseduje Ministarstvo, na zahtev pritužioca i prituženika, dužan je da ih pribavi rukovodilac, odnosno predsednik Komisije i da im omogući uvid u dokumentaciju i dokaze koji se odnose na podnetu pritužbu.

Član 12

Rukovodioci svih organizacionih jedinica Ministarstva dužni su da rukovodiocu, odnosno predsedniku Komisije i članu Komisije koji vrši proveru pritužbe dostave sve potrebne podatke i dokumente koje poseduje Ministarstvo i da omoguće pregledanje, kopiranje i prepisivanje tih podataka, odnosno dokumenata u skladu sa odredbama zakona kojima se uređuje tajnost podataka i zaštita podataka o ličnosti.

Član 13

Rukovodilac i članovi Komisije mogu da:

- 1) u Ministarstvu pregledaju pritužbeni predmet;
- 2) obave razgovor sa pritužiocem i prituženikom, zaposlenima u Ministarstvu i drugim licima koja su bila učesnici događaja ili su na licu mesta mogla steći saznanja o tome, kao i da ih po potrebi suoči;
- 3) dobiju informacije i mišljenja stručnih službi Ministarstva o pitanjima koja su predmet pritužbe;
- 4) zahtevaju preslušavanje audio snimka i pregled video snimka postupanja prituženika koje je predmet pritužbe ukoliko se takav snimak može izvesti kao dokaz u pritužbenom postupku;
- 5) po potrebi, izvede druge dokaze radi razjašnjavanja navoda pritužbe.

Član 14

Po izvršenoj proveru pritužbe rukovodilac pisanim putem obaveštava pritužioca da je pokrenut pritužbeni postupak i poziva ga na razgovor.

U pisanom pozivu pritužilac se upozorava da će se smatrati da je odustao od pritužbe ako se ne odazove pozivu, i svoj izostanak ne opravda, a u roku od tri dana od dana uručenja poziva ne podnese pisani zahtev ili zahtev usmenim putem da se postupak nastavi pred Komisijom.

Član 15

Rukovodilac obavlja razgovor sa pritužiocem u kome iznosi činjenice koje je utvrdio u postupku proveravanja pritužbe, dokaze koje je izveo, kao i svoj stav o tome da li su prava i slobode pritužioca povređena ili ugrožena postupanjem prituženika.

Rukovodilac upozorava pritužioca na dužnost poštovanja propisa o zaštiti podataka o ličnosti i zaštiti tajnih podataka.

O razgovoru sa pritužiocem, rukovodilac sačinjava zapisnik o razmatranju pritužbe.

U zapisnik o razmatranju pritužbe rukovodilac organizacione jedinice unosi sve bitne činjenice, izvedene dokaze i izjavu pritužioca o svemu što mu je predloženo.

U slučaju da se pritužilac saglasi sa iznetim činjenicama i stavovima rukovodioca, predlaže mu se da se postupak rešavanja pritužbe okonča ovim razgovorom, što se unosi u zapisnik o razmatranju pritužbe. Zapisnik potpisuju rukovodilac i pritužilac. Potpisivanjem zapisnika postupak rešavanja pritužbe je okončan.

Rukovodilac dostavlja zapisnik nadležnoj pritužbenoj jedinici, a primerak zapisnika uručuje se i pritužiocu.

Rukovodilac je dužan da kopije zapisnika o razmatranju pritužbi iz stava 3. ovog člana dostavi pritužbenoj jedinici u sedištu Ministarstva i direktoru policije.

Član 16

Komisija radi u većima od tri člana, koje imenuje rešenjem ministar na četiri godine, sa mogućnošću ponovnog izbora.

Broj veća utvrđuje se na osnovu predloga organizacionih jedinica u sedištu i područnih policijskih uprava, u skladu sa potrebama, ali tako da taj broj ne bude manji od dva veća.

Područna policijska uprava upućuje poziv organima lokalne samouprave da predlože određeni broj kandidata za predstavnike javnosti u radu Komisije.

Ministarstvo u saradnji sa nadležnim službama za saradnju sa organizacijama civilnog društva, priprema predlog za imenovanje potrebnog broja predstavnika javnosti za članove Komisije.

Ukoliko ministar među predloženim kandidatima ne izabere predstavnike javnosti, postupak se ponavlja. Pri izboru prednost imaju kandidati koje su predlagale organizacije koje se bave zaštitom ljudskih prava i sloboda.

Predstavnici javnosti mogu biti razrešeni dužnosti člana Komisije rešenjem ministra pre isteka perioda na koji su imenovani, i to:

- 1) na lični zahtev;
- 2) na obrazloženi zahtev predlagača;
- 3) na obrazloženi zahtev predsednika i člana Komisije;

4) u slučaju da se uredno pozvani predstavnik javnosti neopravdano ne odazove na dve uzastopne sednice Komisije;

5) ako se utvrdi da nesavesno i neprofesionalno obavlja dužnost i u drugim opravdanim slučajevima.

Član 17

Pritužbeni predmet se na rešavanje dostavlja predsedniku Komisije, koji je dužan da svestrano razmotri nalaze iz postupka koji je sproveo rukovodilac.

Ako predsednik Komisije oceni da je postupak pravilno sproveden i da su pribavljene sve relevantne činjenice i potrebni dokazi, zakazuje sednicu Komisije.

Izvestilac na sednici Komisije je rukovodilac.

Ako predsednik Komisije oceni da je za razjašnjenje pojedinih činjenica i dokaza potrebno prikupiti dodatne dokaze ili preduzeti dodatne aktivnosti na razjašnjenju činjeničnog stanja, odnosno da je potrebno ponoviti pojedine postupke ili ceo postupak proveravanja pritužbe, predlaže rukovodiocu nadležne pritužbene jedinice da odredi ovlašćeno lice čija je obaveza da izvrši proveru pritužbe i pripremi izveštaj za razmatranje na Komisiji.

Član 18

Sednice Komisije zakazuje predsednik Komisije. Sednica se zakazuje pisanim pozivom koji članovima Komisije mora biti uručen najkasnije pet dana pre dana za koji je sednica zakazana.

U pozivu koji se dostavlja članovima Komisije, navodi se datum, mesto i vreme održavanja sednice, ime i prezime člana Komisije - predstavnika javnosti i pritužbeni predmet koji će biti razmatran na sednici.

Predstavnik javnosti u Komisiji se obaveštava da može po dogovoru sa izvestiocem iz člana 17. st. 3. i 4. ovog pravilnika, ili rukovodiocem pritužbene jedinice, do početka sednice da izvrši uvid u pritužbeni predmet. U pozivu se navodi izvestilac u pojedinom pritužbenom predmetu.

Član 19

Na sednicu Komisije se pozivaju pisanim pozivom i pritužilac i prituženik. U pozivu se upozoravaju da će Komisija odlučivati o podnetoj pritužbi i u slučaju da se na sednicu ne odazovu i da troškove učestvovanja na sednici snose sami.

Radi pojašnjenja pojedinih stručnih pitanja na sednicu Komisije mogu se pozvati stručnjaci za pojedine oblasti. Ako su pozvani stručnjaci zaposleni u Ministarstvu, rukovodioci organizacionih jedinica u kojima rade dužni su da im omoguće učešće na sednici Komisije.

Na sednici Komisije obavezno učestvuju izvestilac i zapisničar. Izvestilac za sednicu Komisije priprema poseban izveštaj o celokupnom postupanju rukovodioca (u daljem tekstu: izveštaj o nalazu izvestioca). Izveštaj o nalazu, izvestilac predaje predsedniku Komisije.

Ako je pritužilac stranac poziv mu se šalje u slučaju da se nalazi na teritoriji Republike Srbije i da je poznato njegovo boravište, na elektronsku adresu, odnosno na adresu koju je naveo u svojoj pritužbi.

Svim pozvanim licima na sednicu Komisije poziv se mora uručiti najmanje pet dana pre dana za koji je sednica Komisije zakazana.

Rad komisije

Član 20

Komisije su u svom radu samostalne.

Rešavanje pritužbe na Komisiji konačno je.

Radom Komisije rukovodi predsednik Komisije.

Sednica Komisije je javna. Komisija može odlučiti da isključi javnost iz razloga zaštite podataka o ličnosti ili poverljivih podataka.

Svi učesnici u radu Komisije dužni su da se pri korišćenju i pristupu podacima koji se odnose na pritužbu pridržavaju propisa o zaštiti poverljivih podataka i propisa o zaštiti podataka o ličnosti.

Član 21

Predsednik Komisije stara se o tome da se pritužba svestrano razmotri i preispita.

Izvestilac informiše Komisiju o sadržaju pritužbe i izveštava o rezultatima proveravanja pritužbe.

Pritužilac i prituženik mogu da se izjasne na sve utvrđene činjenice i izvedene dokaze, da predlože dopunu ili izvođenje novih dokaza, kao i da postave pitanja učesnicima u postupku, preko predsednika Komisije.

Svi članovi Komisije mogu se izjasniti o navodima pritužbe i njenoj osnovanosti. U tom cilju mogu postavljati pitanja izvestiocu, drugim pozvanim stručnjacima, pritužiocu i prituženiku, vršiti uvid u pritužbeni predmet i predlagati izvođenje dodatnih dokaza radi utvrđivanja činjeničnog stanja.

Predsednik Komisije odgovoran je za održavanje reda na sednici Komisije i ima pravo da upozori svakoga ko ometa rad Komisije i da zahteva njegovo udaljenje ukoliko nastavi sa ometanjem.

Član 22

Predlog pojedinog člana Komisije da se prekine sa razmatranjem pritužbe radi izvođenja dodatnih dokaza, predsednik Komisije stavlja na glasanje. U slučaju kad je predlog izglasan, izvestiocu se određuje izvođenje dodatnih dokaza za utvrđivanje određenih okolnosti i činjenica, u roku od deset dana. Rok se može produžiti samo u izuzetnim slučajevima kada je potrebno preduzeti više mera i radnji na razjašnjenju činjeničnog stanja.

U slučaju prekida razmatranja pritužbe iz stava 1. ovog člana, predsednik Komisije određuje i nov datum i čas za nastavak sednice Komisije i o tome obaveštava prisutne, uz upozorenje da ponovni pisani poziv neće dobiti. Lica koja na sednici Komisije nisu prisutna, biće pozvana pisanim pozivom na nastavak sednice Komisije, pri čemu nije potrebno pridržavati se rokova za dostavljanje poziva utvrđenih ovim pravilnikom.

Član 23

Na osnovu sprovedenog postupka pred Komisijom, glasanjem, kojem ne prisustvuju ostali pozvani, odlučuje se o osnovanosti pritužbe.

Odluka se smatra donetom ako su za nju glasala najmanje dva člana Komisije.

Kad za odluku nije glasao, član Komisije koji je predstavnik javnosti ima pravo da svoj stav obrazloži u pisanom obliku, a njegov akt prilaže se uz zapisnik iz člana 24. ovog pravilnika i postaje njegov sastavni deo.

Predsednik Komisije po završenom glasanju obaveštava prisutne o donetoj odluci i upoznaje ih sa bitnim okolnostima koje su uvažene pri odlučivanju.

Član 24

O sednici Komisije vodi se zapisnik tako što predsednik Komisije glasno diktira sadržaj zapisnika.

Zapisnik mora da sadrži:

- 1) datum i vreme početka i kraja sednice;
- 2) sastav Komisije i prisutnost pozvanih lica;
- 3) upozorenje na dužnost poštovanja propisa o zaštiti podataka o ličnosti i o zaštiti poverljivih podataka;
- 4) navode o razmatranju pritužbe;
- 5) navode o izvedenim dokazima;
- 6) sadržaj postavljenih pitanja i datih odgovora, izjave stranaka, svedoka i drugih lica koja učestvuju u postupku, koje su od značaja za odluku o pritužbi;
- 7) predloge i pitanja članova Komisije;
- 8) eventualni zahtev za izuzeće;
- 9) eventualnu odluku o prekidu sednice Komisije i određivanju dodatnih radnji i datum i čas nastavka sednice Komisije;
- 10) eventualnu odluku o nenadležnosti sa obrazloženjem o razlozima zbog kojih se predmet ne može rešavati u pritužbenom postupku;
- 11) odluku o osnovanosti pritužbe sa kratkim navođenjem bitnih okolnosti koje su uvažene pri odlučivanju;

12) eventualnu konstataciju da se prilaže akt iz člana 23. stav 3. ovog pravilnika koji postaje sastavni deo zapisnika.

Zapisnik potpisuju svi članovi Komisije, pritužilac, prituženik i zapisničar.

Pre potpisivanja zapisnika, sa njegovom sadržinom upoznaju se pritužilac i prituženik. Sve primedbe na zapisnik unose se u zapisnik uz navođenje razloga zbog koga se odbija potpisivanje.

Zapisnik se sačinjava u potrebnom broju primeraka i na zahtev pritužioca ili prituženika, uručiće im se primerak zapisnika.

Član 25

Predsednik Komisije, u skladu sa odlukom Komisije, priprema i potpisuje pisani odgovor pritužiocu u kome odluka Komisije mora biti posebno obrazložena.

Odgovor pritužiocu mora da sadrži jasne stavove u odnosu na sve relevantne i razumne tvrdnje, odnosno navode podnete pritužbe. Na kraju odgovora se pritužilac obaveštava da je postupak rešavanja pritužbe zaključen i da pritužilac ima na raspolaganju sva druga pravna sredstva za zaštitu svojih prava i sloboda.

Primerak odgovora pritužiocu, izveštaj o nalazu izvestioca i zapisnik sa sednice Komisije dostavljaju se Direkciji policije, koja pisani odgovor iz stava 1. ovog člana uručuje prituženiku i organizacionoj jedinici u kojoj radi prituženik.

Odgovor pritužiocu koji je stranac šalje se na adresu naznačenu u podnetoj pritužbi.

Član 26

Nalog za plaćanje naknade za rad na sednici Komisije predstavniku javnosti izdaje predsednik Komisije.

Član 27

Pritužbe koje se podnose na rad i organizaciju Ministarstva ili užih organizacionih jedinica, kao i one koje su podnete nakon isteka roka od 30 dana od dana kada se pritužena radnja dogodila, rešavaju se u skraćenom postupku.

Rukovodilac je dužan da u postupku proveravanja prouči svu raspoloživu dokumentaciju, obavi potrebne razgovore i preduzme druge službene mere i radnje radi ostvarivanja celovitog uvida u postupanje na koje se odnosi pritužba.

Ako se tokom prikupljanja podataka i obaveštenja, utvrdi da su navodi iz pritužbe osnovani, u izveštaju o proveravanju, daje se predlog mera prema policijskom službeniku i zaposlenom.

U odgovoru koji priprema i potpisuje rukovodilac organizacione jedinice daje se obaveštenje o utvrđenom činjeničnom stanju i eventualno preduzetim merama na unapređenju funkcionisanja i organizacije rada u Ministarstvu, odnosno merama preduzetim prema policijskom službeniku ili zaposlenom.

Član 28

Kontrolu nad rešavanjem pritužbi od strane rukovodilaca organizacionih jedinica vrše nadležna pritužbena jedinica i Direkcija policije, a od strane Komisije - stručno lice koje za to ovlasti ministar.

U postupku kontrole preduzimaju se aktivnosti kojima se utvrđuje da li je postupak rešavanja pritužbe sproveden u skladu sa odredbama Zakona o policiji i ovog pravilnika. Nalaz lica koje vrši kontrolu nema karakter odluke o osnovanosti pritužbe jer je o pritužbi doneta konačna odluka.

Član 29

Direkcija policije dužna je ministru da podnosi šestomesečni i godišnji izveštaj o rešavanju pritužbi.

Pritužbena jedinica u sedištu Ministarstva dužna je ministra da izveštava o rešavanju pritužbi i da mu podnosi šestomesečni i godišnji izveštaj o rešavanju pritužbi.

Član 30

Postupci započeti pre stupanja na snagu ovog pravilnika okončaće se po odredbama propisa po kome su započeti.

Član 31

Danom stupanja na snagu ovog pravilnika prestaje da važi Pravilnik o postupku rešavanja pritužbi ("Službeni glasnik RS", broj 54/06).

Član 32

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku Republike Srbije".