

**ИЗВЕШТАЈ**  
**о решавању притужби у Министарству унутрашњих послова у периоду**  
**01.01.2012. – 31.12.2012. године**

У 2012. години Министарство унутрашњих послова је примило **укупно 2276 притужби, што у просеку износи око 190 месечно**. У односу на претходну годину, просечан месечни прилив притужби **већи је за 1,6%**. Од укупног броја поднетих притужби **2232 (98%)** је поднето против запослених у подручним полицијским управама, а **44 (2%)** против запослених у седишту министарства, који однос је идентичан ономе у 2011. години.

Организационим јединицама у седишту Министарства у 2012. години поднето је укупно **44 притужбе**, 3 мање него претходне године. У седишту Министарства, највише притужби, као и претходне године, поднето је **Управи граничне полиције (29)**, будући да је то организациона јединица у седишту која непосредно примењује полицијска овлашћења према грађанима.

**Поступак пред руководиоцем организационе јединице**

Пред руководиоцем организационе јединице (односно овлашћеним полицијским службеником), **окончан је поступак по 1456 притужбе**, од чега је **33 притужбе (2,3%) одбачено** на основу чл. 4. ст. 3 Правилника, јер притужилац у остављеном року није уредио непотпуну или неразумљиву притужбу, а поступак по **276 притужби (19%) је закључен** из разлога прописаних чл. 7. Правилника (одустанак притужиоца, већ донета одлука у притужбеном или другом поступку, притужба поднета прекасно, или од неовлашћеног лица).

**По 1147 притужби поступак је закључен након мериторног разматрања притужбе**, сходно чл. 15. ст. 2 Правилника, тако што се притужилац сложио са изнетим чињеницама, односно сагласио са ставовима руководиоца организационе јединице. Од окончаних 1211 поступака, у **96 (8,4%) су утврђени пропусти** у раду притуженика, а у **1051 (91,6%) нису**, што је за **0,8% мање** него у 2011. години.

На крају извештајног периода **112 поступака је било још у току**.

**Поступак пред комисијама**

У 2011. години комисијама је прослеђено на рад **668 притужбених предмета**, а из претходне године је пренето **355 предмета**. У истом периоду решено је **435**, а у току је решавање још **242**. Број предмета који се преносе у 2013. годину је за **113 мањи** од броја пренетих из 2011. у 2012. годину.

Од **435** предмета решених од стране комисија **4** су **окончана одбацивањем** притужбе због ненадлежности, а **20 закључењем поступка по чл. 7. Правилника**. Дакле, у 24 случаја стајали су прописани разлози за окончање поступка, који у првостепеном поступку нису запажени, што износи **5,5% од укупног броја решених предмета**. У односу на 2011. годину, то је за 1,3 % више.

Од укупног броја предмета решених од стране комисија, у **411 је мериторно одлучивано**, од чега су у **60 случајева (14,6%) утврђени пропусти** у раду притуженика, а у **351 случају нису**. У **85,4% случајева, дакле, ради се о неоснованим притужбама**, што износи **2,6% мање** у односу на 2011. годину.

### Закључак

Укупан број поднетих притужби у 2012. години је за **1,6% већи** него у 2011. години. Ово је први забележени пораст броја поднетих притужби од 2007. године, од када се прати динамика подношења притужби. Обзиром да је у првом полугодишту 2012. године забележен пад прилива притужби за **11% у односу на 2011. годину**, очито је да је број притужби знатно порастао у другој половини 2012. Потребно је анализирати узроке пораста прилива притужби у појединим подручним полицијским управама, а посебно у ПУ у Чачку, и у ПУ у Новом Пазару где је број поднетих притужби за преко **60% већи** него претходне године.

Укупан број притужби решених у 2012. години износи **1891**, од чега је **1456 (77%) решено** у првом степену.

У извештајном периоду у првом и другом степену, укупно је мериторно одлучивано по **1558 притужби**, од чега су у **156 (10%) случајева утврђени пропусти** у раду притуженика, а у **1402 (90%) нису**. У односу на 2011. годину проценат основаних притужби је мањи за **0,16%**, што значи да се наставља благи пад процента основаних притужби.

### Активности на унапређењу притужбеног поступка

У оквиру активности на примени Инструкције о примени правила притужбеног поступка, пружања даље стручне помоћи у циљу унапређења рада и усаглашавања праксе у овој области у 2012. години **одржани су радни састанци** представника Бироа за притужбе и представке, притужбене јединице у седишту МУП, овлашћеног лица за надзор над радом комисија за решавање притужби и представника Дирекције полиције који врше надзор над решавањем притужби од стране руководиоца организационе јединице, са запосленима који воде притужбени поступак и представницима комисија за решавање притужби у **18 подручних полицијских управа** и то: у Пожаревцу, Новом Саду, Шапцу, Сомбору, Панчеву, Кикинди, Суботици, Зрењанину, Јагодини, Ваљево, Врању, Новом Пазару, Лесковцу, Ужицу, Прокупљу, Пироту, Зајечару, Крушевцу.

Сектор унутрашње контроле полиције дао је иницијативу за реализацију пројекта „Формирање аутоматизоване базе података: Притужбе, представке и похвале“, чији би корисник било цело Министарство унутрашњих послова. Циљ овог пројекта је успостављање јединственог аутоматизованог система за унос података о свим притужбама, представкама и похвалама грађана, правних лица и полицијских службеника, које је примила било која организациона јединица Министарства, а који ће омогућити тачно, ажурно и сврсисходно одвијање процеса евидентирања и обраде притужби, представки и похвала. На тај начин унапредиће се поступање по овим поднесцима, спречити евентуалне злоупотребе и омогућити прављење сврсисходних анализа садржине, учесталости, узрока и последица поднетих притужби и представки. У реализацији овог пројекта, поред СУКП, учествоваће и Биро за притужбе и представке, Управа за аналитику и Управа за информационе технологије.

**ШЕФ БИРОА**  
**Светлана Секуловић**

## **IZVEŠTAJ**

**o rešavanju pritužbi u Ministarstvu unutrašnjih poslova u periodu 01.01.2012. – 31.12.2012. godine**

U 2012. godini Ministarstvo unutrašnjih poslova je primilo **ukupno 2276 pritužbu, što u proseku iznosi oko 190 mesečno**. U odnosu na prethodnu godinu, prosečan mesečni priliv pritužbi **veći je za 1,6%**. Od ukupnog broja podnetih pritužbi **2232 (98%)** je podneto protiv zaposlenih u područnim policijskim upravama, a **44 (2%)** protiv zaposlenih u sedištu ministarstva, koji odnos je identičan onome u 2011. godini.

Organizacionim jedinicama **u sedištu Ministarstva** u 2012. godini podneto je ukupno **44 pritužbe**, 3 manje nego prethodne godine. U sedištu Ministarstva, najviše pritužbi, kao i prethodne godine, podneto je **Upravi granične policije (29)**, budući da je to organizaciona jedinica u sedištu koja neposredno primenjuje policijska ovlašćenja prema građanima.

**Postupak pred rukovodiocem organizacione jedinice**

Pred rukovodiocem organizacione jedinice (odnosno ovlašćenim policijskim službenikom), **okončan je postupak po 1456 pritužbe**, od čega je **33 pritužbe (2,3%) odbačeno** na osnovu čl. 4. st. 3 Pravilnika, jer pritužilac u ostavljenom roku nije uredio nepotpunu ili nerazumljivu pritužbu, a postupak po **276 pritužbi (19%) je zaključen** iz razloga propisanih čl. 7. Pravilnika (odustanak pritužioca, već doneta odluka u pritužbenom ili drugom postupku, pritužba podneta prekasno, ili od neovlašćenog lica).

**Po 1147 pritužbi postupak je zaključen nakon meritornog razmatranja pritužbe**, shodno čl. 15. st. 2 Pravilnika, tako što se pritužilac složio sa iznetim činjenicama, odnosno saglasio sa stavovima rukovodioca organizacione jedinice. Od okončanih 1211 postupaka, u **96 (8,4%) su utvrđeni propusti** u radu prituženika, a u **1051 (91,6%) nisu**, što je za **0,8% manje** nego u 2011. godini.

Na kraju izveštajnog perioda **112 postupaka je bilo još u toku**.

### Postupak pred komisijama

**U 2011. godini komisijama je prosleđeno na rad 668 pritužbenih predmeta., a iz prethodne godine je preneto 355 predmeta. U istom periodu rešeno je 435, a u toku je rešavanje još 242.** Broj predmeta koji se prenose u 2013. godinu je za **113 manji** od broja prenetih iz 2011. u 2012. godinu.

Od **435 predmeta rešenih od strane komisija 4 su okončana odbacivanjem** pritužbe zbog nenadležnosti, a **20 zaključenjem postupka po čl. 7. Pravilnika.** Dakle, u 24 slučaja stajali su propisani razlozi za okončanje postupka, koji u prvostepenom postupku nisu zapaženi, što iznosi **5,5% od ukupnog broja rešenih predmeta.** U odnosu na 2011. godinu, to je za 1,3 % više.

Od ukupnog broja predmeta rešenih od strane komisija, u **411 je meritorno odlučivano**, od čega su u **60 slučajeva (14,6%) utvrđeni propusti** u radu prituženika, a u **351 slučaju nisu.** U **85,4% slučajeva, dakle, radi se o neosnovanim pritužbama**, što iznosi **2,6% manje** u odnosu na 2011. godinu.

### Zaključak

**Ukupan broj podnetih pritužbi u 2012. godini je za 1,6% veći nego u 2011. godini. Ovo je prvi zabeleženi porast broja podnetih pritužbi od 2007. godine, od kada se prati dinamika podnošenja pritužbi. Obzirom da je u prvom polugodištu 2012. godine zabeležen pad priliva pritužbi za 11% u odnosu na 2011. godinu, očito je da je broj pritužbi znatno porastao u drugoj polovini 2012. Potrebno je analizirati uzroke porasta priliva pritužbi u pojedinim područnim policijskim upravama, a posebno u PU u Čačku, i u PU u Novom Pazaru gde je broj podnetih pritužbi za preko 60% veći nego prethodne godine.**

**Ukupan broj pritužbi rešenih u 2012. godini iznosi 1891, od čega je 1456 (77%) rešeno u prvom stepenu.**

**U izveštajnom periodu u prvom i drugom stepenu, ukupno je meritorno odlučivano po 1558 pritužbi, od čega su u 156 (10%) slučajeva utvrđeni propusti u radu prituženika, a u 1402 (90%) nisu. U odnosu na 2011. godinu procenat osnovanih pritužbi je manji za 0,16%, što znači da se nastavlja blagi pad procenta osnovanih pritužbi.**

### **Aktivnosti na unapređenju pritužbenog postupka**

U okviru aktivnosti na primeni Instrukcije o primeni pravila pritužbenog postupka, pružanja dalje stručne pomoći u cilju unapređenja rada i usaglašavanja prakse u ovoj oblasti u 2012. godini **održani su radni sastanci** predstavnika Biroa za pritužbe i predstavke, pritužbene jedinice u sedištu MUP, ovlašćenog lica za nadzor nad radom komisija za rešavanje pritužbi i predstavnika Direkcije policije koji vrše nadzor nad rešavanjem pritužbi od strane rukovodioca organizacione jedinice, sa zaposlenima koji vode pritužbeni postupak i predstavnicima komisija za rešavanje pritužbi **u 18 područnih policijskih uprava** i to: u Požarevcu, Novom Sadu, Šapcu, Somboru, Pančevu, Kikindi, Subotici, Zrenjaninu, Jagodini, Valjevu, Vranju, Novom Pazaru, Leskovcu, Užicu, Prokuplju, Pirotu, Zaječaru, Kruševcu.

Sektor unutrašnje kontrole policije dao je inicijativu za realizaciju projekta „Formiranje automatizovane baze podataka: Pritužbe, predstavke i pohvale“, čiji bi korisnik bilo celo Ministarstvo unutrašnjih poslova. Cilj ovog projekta je uspostavljanje jedinstvenog automatizovanog sistema za unos podataka o svim pritužbama, predstavkama i pohvalama građana, pravnih lica i policijskih službenika, koje je primila bilo koja organizaciona jedinica Ministarstva, a koji će omogućiti tačno, ažurno i svrsishodno odvijanje procesa evidentiranja i obrade pritužbi, predstavki i pohvala. Na taj način unaprediće se postupanje po ovim podnescima, sprečiti eventualne zloupotrebe i omogućiti pravljenje svrsishodnih analiza sadržine, učestalosti, uzroka i posledica podnetih pritužbi i predstavki. U realizaciji ovog projekta, pored SUKP, učestvovalaće i Biro za pritužbe i predstavke, Uprava za analitiku i Uprava za informacione tehnologije.

**ŠEF BIROA**  
**Svetlana Sekulović**