



**РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА**

15 – 387 / 11
Београд



Заштитник грађана
Zaštitnik građana

дел.бр 2051 датум 27. 01. 2012

На основу члана 138. став 1. Устава Републике Србије („Службени гласник РС“, број 98/06) и члана 1. став 1. и члана 31. ст. 1. и 2. Закона о Заштитнику грађана („Службени гласник РС“, бр. 79/05 и 54/07), у поступку контроле законитости и правилности рада Филијале Б... РФ ПИО, по притужби С.Б. из Н., Заштитник грађана

У Т В Р Љ У Ј Е

РФ ПИО Филијала Б... је, грубо кршећи правила управног поступка, пропустила да налаз, оцену и мишљење лекара вештака достави органу надлежном за одлучивање - Центру за социјални рад у Н..., сходно члану 99. Закона о социјалној заштити („Сл. гласник РС“ бр. 24/11), односно 194. Закона о управном поступку („Сл.лист СРЈ“, бр. 33/97 и 31/01), већ је само доставила притужиљи писано обавештење да не испуњава услове за признавање права на увећани додатак за помоћ и негу другог лица.

Пропустом Филијале Б... РФ ПИО угрожено је право притужиље на добру управу-ефикасно поступање органа, право на одлуку засновану на закону и право на правно средство.

На основу утврђених недостатака у раду, Заштитник грађана упућује Филијали Б...

ПРЕПОРУКЕ

1. РФ ПИО Филијала Б... (у даљем тексту: Филијала) ће, без одлагања, доставити налаз органа вештачења Центру за социјални рад у Н..., ради одлучивања по захтеву притужиље;
2. Руководство Филијале је дужно да предузме све потребне организационе и друге мере како би се убудуће поступало правилно и законито у најбољем интересу корисника услуга;
3. Филијала ће упутити писано извињење притужиљи због пропуста у раду;
4. Неопходно је да се са препоруком Заштитника грађана упознају сви запослени у Филијали, који спроводе управни поступак;

Филијала РФ ПИО ће у року од 30 дана од дана пријема ове препоруке обавестити Заштитника грађана о поступању, уз доказ да је мишљење органа вештачења достављено Центру за социјални рад у Н..., односно извињење притужиљи.

Р а з л о з и

Заштитник грађана је 17. фебруара 2011. године примио притужбу С. Б. из Н..., у којој је навела да је претрпела штету пропуштањем Филијале Б... да након спроведеног вештачења, мишљење органа вештачења достави Центру за социјални рад у Н... као надлежном за

одлучивање по поднетом захтеву за признавање права на увећани додатак за помоћ и негу другог лица, већ је упутила писано обавештење притужиљи да не испуњава услове.

Према наводима у притужби и из приложене документације констатовано је:

- 1) да је притужиља, 5. фебруара 2010. године, поднела захтев Центру за социјални рад у Н... за признавање права на увећани додатак за помоћ и негу другог лица;
- 2) да је у поступку вештачења орган вештачења Филијале у налазу и мишљењу утврдио да код притужиље постоји телесно оштећење од 100% али по више основа;
- 3) да је, 12. октобра 2010. године, Филијала доставила притужиљи писано обавештење да не испуњава законом прописане услове за остваривање права на увећани додатак за помоћ и негу другог лица, јер код ње не постоји телесно оштећење од 100% по једном основу;
- 4) да је Филијала погрешно информисала притужиљу да нема право на жалбу;

Поступајући по поднетој притужби, Заштитник грађана је 9. марта 2011. године, покренуо поступак контроле правилности и законитости рада Филијале Б..., у складу са одредбом члана 29. Закона о Заштитнику грађана („Службени гласник РС“, бр. 79/05 и 54/07), тражећи истовремено изјашњење о чињеницама и околностима значајним за заузимање става о основаности притужбе, о чему је обавештена и притужиља.

Изјашњавајући се, у априлу и јулу 2011. године, на упит Заштитника грађана, орган је изнео став да је притужба неоснована. У образложењу је указано на разлоге на којима је орган засновао свој став, да је притужиља корисница, породичне пензије, права на новчану накнаду за помоћ и негу другог лица и да јој је утврђено телесно оштећење од 100%, али не по једном основу.

Даље се наводи да је у предмету С.Б., Филијала поступила сагласно законима и обавезујућим упутством Дирекције РФ ПИО за поступање у оваквим случајевима, датим у поступку ревизије, извршене током 2009. године. Како је током ревизије ревизијски орган констатовао да је Филијала погрешно поступала када је решењем одлучивала по захтеву за утврђивање процента телесног оштећења, запослени су сматрали да у случају притужиље не треба одлучити решењем.

Заштитник грађана је на основу расположивих информација и приложених и утврђених чињеница закључио да су наведени разлози неприхватљиви. Наиме, чланом 99. Закона о социјалној заштити прописано је да о праву на увећани додатак за помоћ и негу другог лица одлучује центар за социјални рад основан за територију на којој подносилац има пребивалиште. Члан 194. став 5. Закона о општем управном поступку прописује да је орган, чије је мишљење потребно за доношење решења, дужан да то мишљење достави у одређеном року.

Дакле, у случају притужиље није било места примени поменутог упутства јер је правна ситуација потпуно другачија. Орган је дужан да познаје и примењује законе у свом раду, а свакако има и искуства из ранијих поступања, тако да је апсолутно јасно и недвосмислено да у случају остваривања права на увећани додатак за помоћ и негу другог лица не одлучује, већ само пружа услугу вештачења.

С друге стране, не може се прихватити образложење да је ревизијски орган наложио да се у ситуацијама, као у овом случају, не доноси управни акт већ се само странка обавештава о испуњености услова за признавање права. У овом случају заштитник грађана није имао дилему ко је надлежан за одлучивање, дакле није тражио такво изјашњење. Суштина проблема је у пропуштању обавезе запослених у Филијали да налаз вештака доставе органу који одлучује о праву. Филијала је прекорачила овлашћење достављањем обавештења

притужили. Запослени су имали могућност, уколико је постојала дилема о начину поступања, да консултују Дирекцију и затраже мишљење. Притужила је, у више наврата, тражила информацију код органа о разлозима који су утицали да добије допис на који не може да се жали.

Закон о социјалној заштити јасно дефинише надлежност центра за социјални рад у поступку одлучивања о праву на увећани додатак за помоћ и негу другог лица, на основу претходно достављеног мишљења органа вештачења Филијале, а не да се упушта у одлучивање о праву притужиле на увећани додатак за помоћ и негу другог лица. Позивање на примену обавезујућег упутства је апсолутно недопуштено, с обзиром на обавезу органа да поступа законито, а што подразумева да је закон акт јаче правне снаге и у овом случају показује да је изостало пажљиво разматрање одлучних чињеница у поступку по захтеву С. Б. Чини се да је образложење органа срачунато на покушај оправдања пропуста органа, свођењем на питање врсте акта који се доноси у поступку одлучивања, иако је јасно да тај орган у оваквом случају уопште не одлучује, већ даје мишљење неопходно у поступку доношења одлуке код другог органа. Овакав став проистиче и из чињенице да Филијала Б... није поступала по захтеву притужиле, већ по захтеву Центра за социјални рад у Н..., коме је притужила поднела захтев, тако да је Филијала, по правилима управног поступка, била дужна да о поступању извести орган који је тражио поступање.

Орган је својим поступањем грубо прекршио начела добре управе, када је одбио да свој рад преиспита на ургенције притужиле, која је упорно инсистирала да добије одлуку са правом жалбе. Тиме је Филијала пропустила да ради у најбољем интересу кориснице услуге, при чему је претрпела штету чекајући одлуку више од две године и без услова да евентуално уложи жалбу због "ћутања администрације."

Сходно изложеном, Филијала Б... мора без одлагања да достави мишљење органа вештачења Центру за социјални рад у Н..., који ће да одлучи о евентуалном признавања права притужили, уз обавезу директора Филијале да убудуће рад организује на начин да се у потпуности поштују правила управног поступка у поступању службених лица и уз поштовање принципа добре управе. Истовремено, обавеза је директора/директорке Филијале да одмах, без одлагања, упути притужили писано извињење због пропуста којим јој је начињена штета.

Филијала је дужна да поштује начела управног поступка, између осталих, законитост у одлучивању и ефикасност у поступању, двостепеност одлучивања, као и пружање помоћи неугој странци, посебно када су корисници услуга особе са инвалидитетом. Зато се и тражи да се са препоруком Заштитника грађана, упознају запослени који воде управни поступак у Филијали Б... РФ ПИО и Дирекција РФ ПИО како би се, убудуће, отклониле последице оваквог и/или сличног понашања.

Отклањањем пропуста на начин како је наведено у образложењу, у конкретном случају и у будућем раду, орган поступа сагласно принципима добре управе. Стога, на темељу утврђеног чињеничног стања, Заштитник грађана и упућује Филијали Бор РФ ПИО препоруку о томе како уочене недостатке треба отклонити.

ЗАМЕНИЦА ЗАШТИТНИКА
ГРАЂАНА

Тамара Лукшић Орландић