



Institucioni i Avokatit të Popullit në Republikën e Kosovës
Institucija Ombudsmana Republike Kosovo
Ombudsperson Institution of Republic of Kosovo

PRINCIPI DOBRE UPRAVE

REZIME

OMBUDSMANA

**PRINCIPI DOBRE UPRAVE - REZIME
OMBUDSMANA**

Koncept Ombudsmana ima poreklo iz Švedske, gde je po prvi put formiran 1809. godine. Reč “Ombud” na švedskom jeziku znači predstavnik, agent, posrednik, delegat itd. Od osnivanja prve institucije Ombudsmana u Švedskoj, uzet je kao model za osnivanje ove institucije u drugim zemljama, tako da je kasnije, tokom XX veka, ova institucija osnovana u mnogim evropskim zemljama i SAD-u.¹

Institucije Ombudsmana deluju u skladu sa *Pariskim principima*.² Pariski principi obuhvaćeni su u dokumentu koji je usvojila Generalna skupština Ujedinjenih nacija, koji predviđa standarde za funkcionisanje Nacionalnih institucija za promovisanje i zaštitu ljudskih prava (NIPZLJP).

Ombudsman ima ustavni³ i zakonski⁴ mandat gde je definisan kao nezavisna institucija koja nadgleda i štiti ljudska prava i slobode.

¹ The book of the Ombudsman, The ombudsman in Eastern Europe and Balkans, str. 189, za više pogledati:

<http://www.defensordelpueblo.es/es/Documentacion/Publicaciones/Otros/Anexos/Documentos/libroI.pdf>

² Pariski principi, vidi na:

http://kosovo.ohchr.org/repository/docs/Parimet_qe_kane_te_bejne_me_statusin_e_instituci_ove_kometare_Parimet%20e%20Parisit.pdf

³ Ustav Republike Kosovo, Poglavlje I XII

⁴ Zakon br. 05/L-019 o Ombudsmanu

Ombudsman ima nadležnost da istražuje žalbe koje prima od bilo kog fizičkog i pravnog lica u vezi sa tvrdnjama o kršenju ljudskih prava predviđenih Ustavom, zakonima i drugima aktima, kao i međunarodnim instrumentima za ljudska prava, posebno Evropskom poveljom o ljudskim pravima, uključujući delovanja ili nedelovanja koja predstavljaju zloupotrebu vlasti.⁵

Osnovna svrha Institucije Ombudsmana je sprovođenje standarda o ljudskim pravima i slobodama, kroz podizanje odgovornosti javnih vlasti, nadgledanja sistematskih prekršaja i ponovnog uspostavljanja vladavine prava kroz jačanje kulture odgovornosti i dobre uprave.

Institucija Ombudsmana, kao mehanizam za kontrolu državne uprave, ima značajnu ulogu na jačanju odgovornosti državne uprave, takođe može doprineti poboljšanju kvaliteta uprave putem otkrivanja slučajeva “loše uprave” i podizanja svesti civilnih službenika o očekivanjima javnosti u vezi sa dobrim upravljanjem i dobrom upravom, utičući na to da administrativni sistem bude transparentniji i dostupniji svim građanima.

⁵ Zakon br. 05/L-019 o Ombudsmanu , član 16. stav 1.

Dobro upravljanje i dobra uprava

Ne postoji jasna i koncizna definicija za “dobro upravljanje”, ostavljajući tako širi prostor za tumačenje. Ne može se pronaći definicija koja bi, kao takva, zahtevala univerzalno prihvatanje definicije. To je bio i zaključak Visokog komesara Ujedinjenih nacija za zaštitu ljudskih prava. Međutim, ono što se može reći bez ikakve sumnje je, da “dobro upravljanje” podrazumeva potpuno poštovanje ljudskih prava, vladavinu prava, politički pluralizam, efikasno učešće, transparentne i odgovorne procese, efikasan i efektivan javni sektor, pristup informacijama, legitimnost, obrazovanje, ravnopravnost kao i stavove i vrednosti koje povećavaju odgovornost, solidarnost i toleranciju.⁶ Na kraju krajeva, imajući u vidu sve to, može se zaključiti da dobro upravljanje ne zavisi samo od političkih procesa, već i od rezultata koji su potrebni da se stvore kao osnova za razvoj. Proces koji omogućava korišćenje postojećih resursa u cilju ostvarivanja građanskih prava, izbegavajući korupciju, ne može da ne posluži

6

<http://www.ohchr.org/EN/Issues/Development/GoodGovernance/Pages/GoodGovernanceIndex.aspx>

kao osnova za stvaranje jedinstvene definicije o “dobrom upravljanju”.

Koncept dobrog upravljanja je pojašnjen u rezoluciji 2000/64, prema kojoj dobro upravljanje se zasniva na ovim atributima:⁷

- transparentnost
- polaganje računa
- odgovornost
- učešće
- odgovornost (prema potrebama građana)

Dobro upravljanje, dobra uprava i ljudska prava su međusobno povezana na način koji osnažuje jedan drugog. U dokumentu Evropske komisije za demokratiju kroz pravo (Venecijanska komisija)⁸, objašnjava se razlika između “Dobrog upravljanja” i “Dobre uprave”, jer se često misli da dobro upravljanje uključuje

⁷ UN Commission on Human Rights, *Commission on Human Rights resolution 2000/64 The role of good governance in the promotion of human rights*, 27 April 2000, E/CN.4/RES/2000/64, available at: <http://www.refworld.org/docid/3bo0f28414.html> (18 July 2018)

⁸ European Commission for Democracy through Law (Venice Commission), Study no.470/2008, *Stocktaking on the notions of “Good Governance” and Good Administration*, [http://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL\(2011\)006-e_20.07.2018](http://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL(2011)006-e_20.07.2018).

dobru upravu. Princip dobre uprave je zasnovan na proceduralnim pravima koja se jasno mogu prepoznati, čija navodna povreda se može prijaviti sudu. Shodno tome, dobra uprava je široko prihvaćen kao zasebni pravni koncept, koji se nalazi u međunarodnim dokumentima kao i u pravnom poretku u određenom broju država. Ovu razliku po prirodi treba uzeti u obzir tako da se dobro upravljanje ne izjednači sa dobrom upravom.⁹

Ljudska prava upravljaju radom najviših državnih organa i utiču na kvalitet zakona, programa i drugih sredstava za povećanje kvaliteta života. S druge strane, ova prava se ne mogu poštovati bez dobre organizacije uprave, koja je pripremljena za poštovanje ljudskih prava i sloboda i stvaranja mogućnosti za ostvarivanje ovih prava. Javna uprava određuje celinu sprovedenih, koje se sprovode i aktivnosti koje treba sprovoditi kako bi odgovorili na potrebe i opšti interes stanovništva. Prema tome, dobra uprava je blisko povezana sa ljudskim pravima i slobodama, koje su sada široko prihvaćene kao standard demokratskog upravljanja. U tom smislu, dobra uprava utiče na pravo na pravičan proces, koji je utvrđen članom 6. Evropske konvencije o zaštiti ljudskih prava i osnovnih sloboda i njenih protokola. Proceduralne garancije prava na pravično i

⁹ Isto, stranica 4.

nepriistrasno suđenje primenjive su u upravnim postupcima koji podležu sudskoj reviziji– smatrajući je delom celovitosti sudskog procesa.

Kao koncept, dobra uprava potiče od engleskog sistema, formulisana *pozitivno* kao *dobra uprava* ili *negativno* kao *loša uprava*.¹⁰

Evropski kodeks dobrog administrativnog ponašanja EU-a detaljnije opisuje suštinu i postupak u vezi sa dobrom upravom. Definicija koju je dao Evropski ombudsman o lošoj upravi administrativne delatnosti institucija EU-a, je:

*“Do lošeg upravljanja dolazi kada jedan javni organ ne poštuje pravilo ili princip koji je obavezan za njega.”*¹¹ Kao što je navedeno i u “Okviru aktivnosti za integritet”, Organizacije za saradnju i ekonomski razvoj (OECD), kamen temeljac dobre uprave i preduslov koji daje legitimnost aktivnostima jedne vlade je etika. U savremenoj literaturi, u vezi sa etikom, sugerise se i koncept “integriteta”, a često se predlaže da se zajedno tretira, kako bi dao

¹⁰ Za više pogledati: <https://api.parliament.uk/historic-hansard/commons/1966/oct/18/parliamentary-commissioner-bill> (17.07.2018).

¹¹ The European Code of Good Administrative Behaviour [Evropski kodeks dobrog administrativnog ponašanja]. Za više informacija pogledajte: http://ec.europa.eu/civil_society/code/index_en.htm, (17.07.2018).

odgovarajuće rezultate u pravcu sprečavanja korupcije u javnoj upravi i jačanja integriteta javne uprave¹².

Evropska konvencija o zaštiti ljudskih prava i osnovnih sloboda i njeni protokoli, ostali međunarodni sporazumi i instrumenti za zaštitu ljudskih prava, garantovana su Ustavom Republike Kosovo i imaju prednost u primeni ispred domaćeg zakonodavstva. Iako ovi instrumenti ne predviđaju principe dobre uprave koji su, kao takvi, definisani i pakovani u obliku međunarodnih standarda, iste obavezuju države potpisnice konvencija da obezbede društvena pravila sa ciljem omogućavanja vršenja osnovnih građanskih prava (vidi član 21. Univerzalne deklaracije o zaštiti ljudskih prava).

Da bi naša državna uprava imala principe kojima bi se vodila u svom radu, a time i učini neophodne korake ka poštovanju ljudskih prava, mora da polazi od principa koji su rezimirani ovde a koji proizilaze iz naših zakona, odnosno Zakona br. 03/L-149 o civilnoj službi; Zakona br. 05/L-031 o opštem upravnom postupku, Zakona o pristupu javnim dokumentima i Zakona o zaštiti ličnih podataka, u skladu sa postojećim definicijama pojma “dobro upravljanje”,

¹² Za više informacija pogledajte: <http://www.oecd.org/gov/44462729.pdf>, (17.07.2018) .

principi koje uprava mora imati u vidu tokom svakodnevnog rada u pravcu poštovanja ljudskih prava.

Sa ciljem da doprinosimo podizanju etike rada uprave, i podizanju kulture uprave u celini i, takođe, sa ciljem što boljeg informisanja građana, predstavljamo “Principe dobre uprave – Rezime Ombudsmana”.

Rezime principa

Efikasnost

Javne vlasti moraju da obezbede efikasnost i da budu u službi javnog interesa, istovremeno garantujući zaštitu prava i interesa fizičkih i pravnih lica.

Efikasnost upravnog postupka podrazumeva da javni organ sprovodi upravni postupak na što brži način i sa što manje troškova, za sebe i za stranku, ne ugrožavajući ono što je potrebno za jedan zakonit i prikladan rezultat upravnog postupka.¹³

Zakonitost

Javna uprava svoj celokupan rad zasniva na zakonima i Ustavu, kao i na opštim administrativnim aktima koji se primenjuju u okviru nadležnosti organa. To naročito važi u slučajevima kada su postupcima uprave pogođeni interesi i prava pojedinaca. U takvim

¹³ Princip efikasnosti je definisan u članu 10. Zakona br. 05/L -031 o opštem upravnom postupku (ZOUP)

slučajevima, postupci uprave moraju posebno da budu ovlašćeni zakonom.

U slučajevima kada je javni organ ovlašćen zakonima da deluje na diskrecioni način, ovo diskreciono ovlašćenje mora se obaviti u skladu sa zakonskim ograničenjima, u skladu sa ciljem koji se želi postići kroz delovanje i u skladu sa opštim principima utvrđenim Zakonom o opštem upravnom postupku.¹⁴

Proporcionalnost u slučajevima kada su pogođena prava i interesi stranaka

Javni organi imaju nadležnosti i obaveze da svojim odlukama štite javni interes. Međutim, kad god štite javni interes, ovi organi dolaze u situaciju u kojoj ugrožavaju ili ograničavaju prava pojedinaca, ovo ugrožavanje ili ograničenje moraju da vrše na proporcionalan način kako bi uspeli da zaštite javni interes.¹⁵

¹⁴ Princip zakonitosti utvrđen je u članu 4. ZOUP-a.

¹⁵ Princip proporcionalnosti utvrđen je u članu 5. ZOUP-a.

Ravnopravnost i nediskriminacija stranaka

Javni organi moraju voditi računa da lica u istoj situaciji budu tretirana na isti način. Posebno, javni organi su obavezni da izbegnu bilo koju vrstu diskriminacije koja se odnosi na nacionalnost, pol, rasu, boju, etničko ili društveno poreklo, genetske karakteristike, jezik, veroispovest, politička ili druga uverenja, nacionalnu pripadnost, bogatstvo, ograničenu sposobnost, godine ili seksualnu orijentaciju.

Samostalnost i nepristrasnost

Javni organ mora delovati na osnovu zakona, na objektivan i nepristrasan način, bez uticaja bilo kog lica, institucije ili bilo kog drugog interesa javnog službenika ili drugih lica. Javni organ je samostalan u vršenju svojih funkcija, u meri koja je određena zakonom. Hijerarhija između organa različitih stepena u upravnom postupku primenjuje se samo u postupku u skladu sa pravnim sredstvima i ne u direktnom uticaju najvišeg organa u postupku koji se sprovodi pri nižem organu po hijerarhiji.

Javni organ mora obezbediti nepristrasnost organa (ovlašćenog službenika) kako u subjektivnom tako i u objektivnom smislu, dakle kako u aspektu nepostojanja nijednog elementa koji bi dovodio u pitanje nepristrasnost službenika (odnose sa strankom, interes od slučaja, i slično), tako i u objektivnom smislu, što podrazumeva pružanje dovoljnih proceduralnih garancija kako bi se izbegla bilo koja eventualna sumnja o pristrasnosti službenika ili organa.¹⁶

Objektivnost

Tokom donošenja odluka, javni organi treba da uzimaju u obzir relevantne faktore i da ih objektivno odmeravaju, bez uticaja iz subjektivnih faktora, kao što to mogu biti osećanja, utisci, simpatije, antipatije, itd., isključujući svaki beznačajan element iz ispitivanja slučaja.¹⁷

¹⁶ Princip nepristrasnosti određuje se u članu 7. ZOUP-u.

¹⁷ Princip objektivnosti se određuje u članu 7. ZOUP-a.

Legitimna očekivanja, doslednost i saveti

Postupci javnih organa treba da budu predvidljivi i da poštuju legitimna i razumna očekivanja osoba.

Upravni postupak se ne može neopravdano razlikovati od prethodnog upravnog postupka istog organa za iste ili slične slučajeve.

Kada javni organ, iz pravnih razloga, odstupa iz ovih praksi u određenom pojedinačnom slučaju, ona se registruju u pisanom obliku.

Javni organ, kada je to neophodno, treba da posavetuje javnost kako će se goniti određeni predmet šta je u njegovoj/njenoj dužnosti, kao i biće procesiran na tretiranje predmeta.¹⁸

Otvorena uprava

Javni organi treba da deluju transparentno. Javni organ treba da stranci garantuje pravo na informisanje o toku upravnog postupka, pristup njegovom dosijeu i dokumentaciji, u skladu sa važećim

¹⁸ Princip legitimnih očekivanja se određuje u članu 8. ZOUP-a

zakonskim odredbama¹⁹ i pravo na informisanje o odgovarajućim sredstvima, osim u slučajevima kada je zakonom drugačije predviđeno, zbog potrebe zaštite klasifikovanih informacija, ličnih ili poslovnih podataka.²⁰

Javna uprava treba da bude dostupna za strane i da osigura da joj se stranke mogu obratiti lakše i bez nepotrebnih birokratskih komplikacija.²¹

Princip neformalnosti i efikasnosti upravnog postupka

Kada god je to moguće, javni organ treba da izbegava nepotrebne formalnosti.

Javni organ vodi administrativni postupak što je brže moguće sa što manje troškova, za njega i stranku, ne dovodeći u pitanje legitiman i odgovarajući rezultat upravnog postupka.²²

¹⁹ Zakon o uvidu u javnim dokumentima, Zakon o zaštiti ličnih podataka i Zakon o opštem upravnom postupku

²⁰ Zakon o klasifikaciji informacija i verifikaciji bezbednosti, član 4. I član 5.

²¹ Princip otvorene uprave se određuje u članu 9. ZOAP-a

²² Princip efikasnosti se određuje u članu 10. ZOAP-a.

Informisanje i aktivna pomoć

Javni organ, koji vodi upravni postupak, obezbeđuje da neznanje i neinformisanost stranke ne pogorša zaštitu prava i pravnih interesa, koje ona ima po zakonu. Javni organ, posebno informiše stranku o njenim pravima i obavezama u upravnom postupku kao i o pravnim posledicama zbog njenog delovanja ili nedelovanja u toku ovog postupka.

Javni organ, za vreme upravnog postupka, pomaže strankama u zaštiti i ostvarivanju svojih prava i pravnih interesa, što je moguće lakše ali bez ugrožavanja zakonskih prava i interesa drugih lica.

Organ obezbeđuje zainteresovanim licima i strankama, tačne, jasne i razumljive informacije o:

- načinu pokretanja određenog upravnog postupka, u oblasti odgovarajuće nadležnosti;
- suštinskom zakonskom zahtevu kao i procedura i formalnosti predviđenih za donošenje određenog upravnog akta ili ostvarivanju realno traženog akta, uključujući ovde i dokumente i izjave koje treba podnositi;
- vremenskom roku saopštavanja konačne odluke, kao i

- pravnim sredstvima koja stoje na raspolaganju stranci i načinu njihovog korišćenja²³.

Oslobađanja od plaćanja

Za stranku, upravni postupak je besplatan, osim ukoliko zakonom nije drugačije predviđeno.

Kad je plaćanje predviđeno zakonom, ono ne može biti više od prosečnog iznosa potrebnog za odgovarajuću vrstu upravnog postupka.

Javni organ koji vodi postupak, ima pravo na kompletno ili delimično izuzeće od naplate određene zakonom, ukoliko proceni da ta stranka ne može da podnese to, obzirom da su njeni prihodi ili prihodi njene porodice ispod nivoa minimalnog prihoda. Javni organ, na zahtev stranke, donosi poseban upravni akt za izuzeće od plaćanja.²⁴

²³ Članovi 9, 11. i 92. ZOAP-a.

²⁴ Princip neplaćanja postupka se određuje u članu 12. ZOUP-a.

Pravo na pravna sredstva

Osim kada je zakonom izričito isključena mogućnost, svako lice ima pravo na pravna upravna i sudska sredstva, na način određen zakonom, protiv određenog upravnog delovanja ili nedelovanja javnog organa koji krši određeno pravo ili određeni javni interes²⁵.

Integritet

Službenici treba da se uvek ponašaju u skladu sa očekivanjima građana. Ova njihova obaveza se ne ispunjava samo postupajući u skladu sa zakonskim odredbama tokom obavljanja njihovih zadataka. Službenici ne treba da prihvataju nagrade, poklone ili priznanja za svoj rad i uvek treba da prijavljuju eventualne privatne interese koji se nadovezuju sa obavljanjem njihove funkcije. Oni treba da izbegavaju sukob interesa, ali i stvaranje utisaka da postoji sukob interesa u vezi sa nekim pitanjem²⁶.

²⁵ Pravo na pravna sredstva se određuje u članu 124. ZOUP-a.

²⁶ Vidi član 5.1.8 Zakona br. 03/L-149 o civilnoj službi Republike Kosovo (ZCS).

Ne zloupotrebijavanje ovlašćenja

Ovlašćenja se vrše samo u svrhe za koje su date iz relevantnih zakonskih odredbi. Javne vlasti će posebno izbegavati korišćenje ovih ovlašćenja u svrhe koje nisu zasnovane na zakonu ili koja nisu motivisana javnim interesom.

Ljubaznost

Javni organ mora biti na službi, korektan, ljubazan i pristupačan u odnosima sa strankama. Pri odgovaranju na korespodenciju, telefonske pozive i e-mejllove, službenik javnog organa treba da pokuša da bude što je više koristan i da odgovara na što potpuniji i tačan način na pitanja koja mu se postavljaju.

Ukoliko javni organ nije nadležan za dotično pitanje, on ili one će uputiti stranku kod odgovarajućeg javnog organa.

Ako dođe do greške koja negativno utiče na prava ili interese neke stranke, javni organ će se izviniti za to i pokušaće da ispravi negativne posledice koje su rezultat njegove ili njene greške na što

prikladniji način i da obavesti stranku o svim pravima na žalbu u skladu sa relevantnim zakonom.

Poštovanje drugih

Službenici moraju se ophoditi međusobno, i prema strankama, sa poštovanjem, da budu ljubazni prema njima, nude pomoć, saradnju i da pravovremeno deluju. Moraju uložiti napore da razumeju stranke i da se izraze jasno i na jeziku koji je razumljiv za stranku.

Odgovori na jeziku stranke

Javni organ mora obezbediti za svaku stranku koja piše instituciji u jednom od službenih jezika u Republici Kosovo, ili na jeziku u službenoj upotrebi u opštini, dobijanje odgovora na istom jeziku na kom je stranka pisala.²⁷

²⁷ Upotreba jezika u upravi sprovodi se u skladu sa članovima 71. i 72. ZOUP-a, Zakona o upotrebi jezika u Republici Kosovo i Ustavom Republike Kosovo.

Potvrda o prijemu i beleška nadležnog službenika

Svako pismo ili žalba za instituciju mora dobiti potvrdu o prijemu u razumnom roku.

Odgovor ili potvrda o prijemu treba da pokazuje ime i broj telefona službenika koji se bavi ovim pitanjem, kao i službu kojoj pripada.

Moguće je da javni organ ne dostavi potvrdu o prijemu i odgovor ukoliko pisma ili žalbe su zloupotrebene zbog njihovog prevelikog broja ili zbog njihovog ponovljenog ili nerazumnog karaktera.²⁸

Obaveza prenosa nadležnom organu

Ukoliko jedan zahtev ili žalba je upućena pogrešnom organu, ovaj organ mora obezbediti da se dosije bez odlaganje dostavi nadležnom organu.²⁹

²⁸ Vidi član 76. ZOUP-a.

²⁹ Vidi član 75. ZOUP-a.

Razumni vremenski rok za donošenje odluka

Javni organ mora obezbediti da jedna odluka/odgovor na dopis bude poslata u razumnom vremenskom roku i bez odlaganja.

U slučaju nemogućnosti delovanja organa u roku, građanina treba obavestiti o kašnjenju i uzrocima kašnjenja.³⁰

Oblik pismenog upravnog akta

Javni organ prilikom izdavanja pisanih upravnih akata, mora to učiniti na način koji je odredio Zakon o opštem upravnom postupku, ili posebni zakon iz određenog delokruga uprave. U takvim slučajevima, pismeni upravni akt sa aspekta strukture treba da sadrži:

- uvodni deo, koji pokazuje naziv javnog organa koji je izdao akt, zakonsku osnovu, ime onoga kome je upućen akt, kratak opis predmeta postupka i datum izdavanja;

³⁰ Rokovi u upravnom postupku utvrđeni su članom 78. ZOUJ-a i posebnim zakonima i podzakonskim aktima.

- naredbodavni deo (dispozitiv), koji pokazuje kakva odluka je doneta kao i rok, uslov, obavezu i troškove postupka, ako je primenjivo. Dispozitiv može se deliti i na više tačaka. Troškovi postupka utvrđuju se na posebnoj tački dispozitiva.
- deo sa obrazloženjima (obrazloženje);
- završni deo, koji pokazuje vreme stupanja na snagu akta, informacije o pravnim sredstvima, uključujući javni organ ili sud kom se podnosi upravno ili sudsko pravno sredstvo, oblik pravnog sredstva, odgovarajući rok i način njegovog izračunavanja (pravi savet). U slučajevima kada ulaganje upravne žalbe, u skladu sa zakonom, ne obustavlja primenu upravnog akta, završni deo takođe treba da sadrži ovu informaciju, kao i zakonsku osnovu za takvo isključenje.
- Ukoliko nije drukčije predviđeno zakonom, pismeni upravni akt sadrži ime i prezime i potpis odgovornog službenika, odnosno predsednika i zapisničara kolegijalnog organa.

Pored pomenute zakonske obaveze, preporučuje se da javni organi istog administrativnog područja i iste administrativne jedinice

naprave praksu izdavanja posebnih upravnih akata istog oblika i da izbegavaju različite oblike posebnih upravnih akata.³¹

Ćutnja uprave je izuzetak

Iako zakon predviđa ćutnju uprave i njene pravne posledice, javni organi tokom svog rada treba da smatraju ćutnju uprave samo kao izuzetak a ne i kao pravilo.³²

Pravo na izjašnjavanje

Svaka stranka ima pravo da iznese svoje stavove, gledišta i tvrdnje pred javnim organom koji odlučuje o pravu ili obavezi stranke. Strankama treba dati pravo da se izjasne pre donošenja odluke.³³

³¹ Vidi član 47. ZOUP-a.

³² Vidi član 100. ZOUP-a.

³³ Pravo stranke na izjašnjavanje određuje se članom 85. ZOUP-a.

Obaveza davanja obrazloženja o odlukama

Javni organ mora da na jasan način obrazloži svoje odluke pokazujući na kojim činjenicama se oslanjao prilikom donošenja određene odluke, kojim dokazima je ukazao poverenje i kojima nije, dajući odlučujuće razloge za to. Upravni organ uvek mora izbeći formalna i uopštena obrazloženja i obrazloženja koja služe kao ‘model’, i koja su ista ili slična u svim slučajevima. S obzirom da nijedan slučaj nije isti sa drugim, obrazloženja o odlukama moraju da budu pojedinačna.³⁴

Zaštita podataka

Prava, odgovornosti, principi i mere u vezi sa zaštitom ličnih podataka, određuju se Zakonom o zaštiti ličnih podataka.³⁵ Takođe, ovim zakonom je određen nadležni organ za nadgledanje sprovođenja pravila za zaštitu ličnih podataka.³⁶ Lični podaci se

³⁴ Članovi 47. 48. ZOUP-a.

³⁵ Zakon br. 03/L-172 o zaštiti ličnih podataka.

³⁶ Isto, član 2. stav 1.19, Državna agencija za zaštitu ličnih podataka

obrađuju na nepristrasan i zakonit način ne ugrožavajući dostojanstvo subjekata podataka³⁷.

Zaštitu osjetljivih podataka treba uraditi na poseban način i klasifikovati u cilju sprečavanja neovlašćenog pristupa, izuzev slučajeva kada ih je subjekat podataka učinio javnim, ne ograničavajući njihovu upotrebu na dokazan ili jasan način.³⁸

Održavanje adekvatnih dosijea sa podacima

Javni organ mora da vodi adekvatne beleške i dosijee u vezi sa primljenom ili poslatom prepiskom, kao i u vezi sa svim preduzetim merama od strane organa.³⁹

³⁷ Isto, član 3. Principi obrade podataka

³⁸ Isto, član 7. Zaštita osjetljivih ličnih podataka

³⁹ Zakon o upravljanju radom u kancelariji

Sadržaj

PRINCIPI DOBRE UPRAVE - REZIME OMBUDSMANA.....	2
Dobro upravljanje i dobra uprava.....	5
Rezime principa	11
Efikasnost	11
Zakornost	11
Proporcionalnost u slučajevima kada su pogođena prava i interesi stranaka....	12
Ravnopravnost i nediskriminacija stranaka	13
Samostalnost i nepristrasnost	13
Objektivnost.....	14
Legitimna očekivanja, doslednost i saveti	15
Otvorena uprava	15
Princip neformalnosti i efikasnosti upravnog postupka.....	16
Informisanje i aktivna pomoć.....	17
Oslobađanja od plaćanja.....	18
Pravo na pravna sredstava	19
Integritet	19
Ne zloupotrebljavanje ovlašćenja	20
Ljubaznost.....	20
Poštovanje drugih	21
Odgovori na jeziku stranke	21
Potvrda o prijemu i beleška nadležnog službenika.....	22
Obaveza prenosa nadležnom organu.....	22
Razumni vremenski rok za donošenje odluka	23

Oblik pismenog upravnog akta	23
Ćutnja uprave je izuzetak.....	25
Pravo na izjašnjavanje	25
Obaveza davanja obrazloženja o odlukama.....	26
Zaštita podataka.....	26
Održavanje adekvatnih dosijea sa podacima.....	27