

Народна канцеларија: Поступање са представкама грађана

Народна канцеларија поступа по представкама грађана по следећој процедури:

1. представке се примају и заводе у пријемном делу одељења за опште послове;
2. свака представка добија свој број и подаци се након тога уносе у информациони систем који служи као евиденција предмета и омогућава праћење поступања са истим;
3. након завођења предмета врши се анализа која има за циљ да се одреди којој организационој јединици унутар Народне канцеларије ће предмет бити прослеђен на поступање;
4. предмет се након тога прослеђује руководиоцу организационе јединице који одређује службеника који ће по предмету поступати;
5. након пријема предмета службеник исти разматра и установљава да ли постоји основ за поступање по предмету;
6. након анализе предмета се по потреби прикупљају додатне информације неопходне за решавање предмета;
7. у случају да је за поступање потребан заједнички рад службеника из различитих организационих јединица, формира се радна група;
8. након тога поступа се по предмету на један од следећих начина:
 - даје се правни савет;
 - упућује се допис надлежном државном органу, којим се указује на проблем који грађанин има;
 - покрећу се поступци за измену правних прописа;
 - прикупља се донаторска помоћ;
 - даје се подршка хуманитарним, спортским, научним и другим иницијативама;
9. након поступања по предмету исти се архивира.

Статистички подаци

Од формирања Народне канцеларије (01.10.2004. год.) до данас примљено је преко 25 000 предмета. Од тог броја је обрађено преко 85% предмета.

Пример поступања по предмету

Народној канцеларији обрати се грађанин са захтевом да му се помогне око остваривања права у вези са потраживањима по основу девизне штедне код Дафимент банке. Странка је у свом обраћању истакла да поседује сву потребну документацију, али и да не разуме у потпуности законску регулативу у тој области, као и да дуже време не успева да закаже састанак у Народној банци и оствари своја права. Службеник Народне канцеларије је, поступајући по захтеву странке, дао правни савет, обратио

се Народној банци са захтевом да се грађанину омогући састанак са надлежним и да се провери основаност захтева. Након разматрања захтева, грађанину је омогућен састанак са надлежним, а након тога је његов захтев прихваћен.

Начелник општих послова
Драго Кондић