

Поступак за подношење представки и притужби у Управи царина Републике Србије

Општа разматрања проблема притужби и представки у Управи царина

У одређивању начина на који ће се одвијати овај поступак, Управа царина је била руковођена пре свега идејом да је основни циљ добити од странке што употребљивију информацију, као основ за даље поступање, што значи да је примарна идеја стимулисати подносиоце да пруже што реалнију слику проблема због кога се обраћају.

Дакле, решавању овог проблема приступа се са два аспекта; један се односи на странку (односно на приступ странке Управи царина као државном органу, то је онај део од кад странка формира мишљење да се обрати, па до момента док не саопшти информацију) и то је део који се мора посебно стимулисати, односно лишити свих непотребних формалности које би евентуално могле утицати да лице одустане од пријаве. У складу са тим, Управа царина користи све расположиве бенефиције које је у стању да пружи потенцијалном даваоцу информације, као што је бесплатан позив, позив у локалу, одлазак код странке; одваја се време намењено личном контакту службеника са подносиоцима, заштита идентитета подносиоца и сл. Дакле, сви расположиви ресурси су стављени у функцију неоспорне чињенице да је Управи царина стало да прикупи податке који указују на то шта у служби не функционише како би требало. Наравно, и адекватна реакција на поднете представке спада у корпус средстава која утичу на стимулисање грађана да се лакше обрате (у прилог овоме говоре и статистички показатељи према којима, након успешно обављених заплена, расте број пријава грађана путем отворене царинске линије).

Други аспект односи се на активности Управе царина везане за информације које пружају странке. То је део од тренутка пријема представке, укључујући и сам начин на који се примају представке, па до окончања поступка. За овај део важе супротна правила од претходног када је у питању формализам у поступању. То је део који је процедурално потпуно разрађен и установљен како би се обезбедило професионално, ефикасно и одговорно поступање. То је нешто што се у Управи царина стрпљиво гради већ више од две године и што је почело да даје конкретне резултате.

Практична примена

1. Оспособљеност регионалних структура Управе царина за рад по притужбама и представкама

Стратегија за борбу против корупције која је донета 2004. године је овом проблему стварања услова за ефикасан пријем притужби и представки посветила нарочиту пажњу. Сама стратегија је у принципу декларативан документ који је своју снагу добио управо захваљујући напорима да се изврши његова операционализација на терену. Са аспекта овог проблема о коме говоримо то значи да се Стратегија односи на целу Србију, у којој постоји 13 царинарница које у себи носе одређене специфичности. На управницима и њиховим стручним тимовима је било да, уз помоћ Одељења за унутрашњу контролу, израде процену стања и донесу стратегије на локалном нивоу које су комплементарне основној стратегији, али које уважавају специфичности региона за који су креиране. У овим стратегијама посебно је наглашена веза са локалним представницима органа власти, служби безбедности, осталих државних органа, привредних субјеката, невладиних организација који су итекако озбиљан извор када је у питању указивање на случајеве незаконитог и несавесног рада наших службеника, као и на путеве кријумчарене робе и друге злоупотребе. Као саставни део активности на имплементацији стратегије, у свим царинарницама су формиране комисије за представке, одређена је телефонска линија за те сврхе, направљени су сандучићи и иницирана је кампања за информисање свих субјеката од којих се потенцијално очекује да нам се обрате. Тиме смо постигли да грађани, привредни субјекти и институције које делују у локалу имају коме да се обрате и у непосредном окружењу, а не само у Београду, али смо такође и значајно проширили круг субјеката који се у оквиру Управе царина баве борбом против корупције и осталих облика противправног и несавесног понашања.

2. Одељење за унутрашњу контролу

Наравно, странкама је био, и још увек је, на располагању у функцији пријема притужби и представки и телефонски број Одељења за унутрашњу контролу, као и непосредни контакт са службеницима овог Одељења, чија је једна од примарних функција и задатака откривање и документовање случајева несавесног и незаконитог рада службеника Управе царина. Откривање значи предузимање активности на основу којих се прикупљају подаци о вршењу инкриминисаних активности, док је документовање процес током кога се установљавају све правнорелевантне чињенице и прикупљају докази, на основу којих ће се против лица за које се основано сумња да је починилац одређеног преступа иницирати адекватни поступци (дисциплински, или кривични).

Одељење поступа по свим пријавама и представкама које су из домена његове надлежности, а то је:

1. Предузимање радњи на откривању и спречавању појава корупције и других видова противправног и несавесног обављања радних дужности запослених у Управи царина;
2. Предузимање радњи на откривању и спречавању конфликта интереса запослених у Управи царина;

3. Предузимање мера на откривању и спречавању обављања послова који су неспојиви са службеном дужношћу запослених у Управи царина;
4. Проверу актуелних и потенцијалних царинских службеника у погледу интегритета, карактера, професионалних способности, а у односу на захтеве службе;
5. Едукацију службеника у погледу етичких стандарда и интегритета;
6. Процену физичке угрожености запослених, објеката и поверљивих информација;
7. Проверу рада и поступака на царини у смислу управљачке ефикасности и унапређења.

Сви припадници овог Одељења су дужни да се у свом раду придржавају професионалних и етичких стандарда уз поштовање интегритета и достојанства свих учесника у поступку контроле.

3. Отворена царинска линија

У последњих годину дана у Управи царина, у саставу Обавештајног одељења, функционише и отворена царинска линија, што је још један корак даље у квалитативном смислу, када је у питању ова проблематика. За сада овај систем функционише тако што су у периоду од 08 до 16 часова ангажовани оператери, док је остали део дана и ноћи у функцији аутоматска секретарица. Статистички показатељи говоре да је од укупне количине регистрованих позива, седам процената употребљиво, у смислу да позивалац зна кога је позвао, због чега, и да има употребљиву, или бар смислену информацију. Од ових употребљивих информација, највећи број, око 20%, се односи на махинације везане за увоз аутомобила, 12% на цигарете, 8% на техничку робу, 7% на наркотику, 6% на трговину људима и оружјем, 4% на кријумчарење животиња, 4% на текстил, 3% на прекршаје везане за интелектуалну својину, док се 10% односи на притужбе у раду службеника Управе царина. Укупан број примљених позива на месечном нивоу креће се око 3000, а показује тенденцију раста непосредно након што се у медијима поклони више пажње оствареним случајевима заплена робе која је предмет царинског прекршаја, или кривичног дела кријумчарења.

Резиме:

Из досад презентираних, може се видети да Управа царина има изграђен читав систем који пружа већи број могућности потенцијалним подносиоцима притужби и представки у погледу избора организационе јединице Управе царина којој ће се обратити, локације на којој ће то учинити (Београд, или у локалу), или начина на који ће поднети представку (лично, писмено, анонимно, путем поште, сандучића за представке, телефона у Београду, телефона у локалу, бесплатног телефона). Без обзира на који корак се странка одлучи, процедура у погледу завођења ових представки је прописана, и на све представке биће адекватно одговорено, а описани систем, осим што странкама даје велику могућност избора, гарантује да ниједна

служба у оквиру Управе царина нема монопол на овај вид контакта са подносиоцима представки, па самим тим ни потпуну контролу над овим процесом.

Практичан пример:

Једна од примљених представки иницирала је координиране активности више контролних служби Управе царина на основу којих је спречен (бар се тако надамо) покушај изигравања уговорених обавеза «ПАН Папирне индустрије» из Загреба према Фабрици хартије Београд. «ПАН Папирна индустрија» је на јавној аукцији купила ово предузеће, а једна од обавеза је била да инвестира у основну делатност, производњу хартије. Контролни органи Управе царина установили су да «ПАН Папирна индустрија» покушава да увезе опрему, коју су приказали као инвестиционо улагање у износу од 1. 264. 000 евра, чиме би измирили своје обавезе, иако се заправо ради о неупотребљивој опреми старој између 18 и 20 година, чија је реална вредност свега 12. 800 евра. Овде свакако треба поменути и то да је увозник прибавио и налаз «вештака», који је назначио да је описана роба вредности 1.261.000 евра, након што је, наводно, извршио увид у стање машина, што свакако није тачно јер је описана роба била под царинским надзором и та чињеница би органима царине морала бити позната. Штета коју верујемо да смо успели да отклонимо, није само у приказаној разлици у вредности робе, већ би требало узети у обзир и то да радници ове приватизоване фабрике дужи временски период не раде, не примају загарантоване дохотке, а да Србија увози годишње из Хрватске папира у вредности од више од 40.000.000 евра (и то од фабрике чији је власник, гле случајности, управо купац наше фабрике).

УПРАВА ЦАРИНА
ОДЕЉЕЊЕ ЗА УНУТРАШЊУ КОНТРОЛУ
Београд, 31. јануар 2007. године

начелник Одељења
Дејан Царевих