



|                    |                                           |
|--------------------|-------------------------------------------|
| Kabinet Zaštitnika | 020/241-642                               |
| Savjetnici         | 020/225-395                               |
| Centrala           | 020/225-395                               |
| Fax:               | 020/241-642                               |
| E-mail:            | ombudsman@t-com.me<br>www.ombudsman.co.me |

Broj: 01-372/25  
Podgorica, 30. decembar 2025. godine

## **AGENCIJA ZA ZAŠTITU LIČNIH PODATAKA I SLOBODAN PRISTUP INFORMACIJAMA**

Maji Žunjić Mitrović direktorici Agencije

Bulevar revolucije 11, Podgorica

Poštovana,

Zaštitniku ljudskih prava i sloboda Crne Gore, dana 14. maja 2025. godine, XX iz Pljevalja podnio je pritužbu na rad Agencije za zaštitu ličnih podataka, navodeći da je 13. maja 2025. godine, oko 13.30 časova, došao iz Pljevalja kako bi se informisao o postupku koji vodi pred ovom Agencijom, jer su sve njegove prethodne žalbe odbijene automatski, bez adekvatne provjere ili traženja izjašnjenja od organa na koji je žalba podnijeta, ali je bio odbijen za prijem na razgovor u Agenciju. Objašnjenje koje je dobio bilo je da se stranke primaju isključivo do 13 časova, i to samo dva puta nedeljno, ponedjeljkom i srijedom, u periodu od 10 do 13 časova.

U cilju utvrđivanja da li je Agencija za zaštitu ličnih podataka povrijedila principe dobre uprave, transparentnosti i efikasne komunikacije sa građanima time što je odbila da primi stranku na razgovor izvan radnog vremena predviđenog za prijem stranaka, Zastitnik je pokrenuo ispitni postupak i od Agencije zatražio izjašnjenje na navode pritužbe.

U obavještenju br.02-125-5882-2/25 od 08.08.2025. godine Agencija za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama navodi da je dana 23.04.2025.godine donijela Upustvo o prijemu stranaka br.02-125-3180-1/25 koje je javno dostupno na ulaznim vratima institucije, a koje je obavezujuće za sve stranke koje žele zakazati sastanak sa predstavnicima Agencije. Savjet Agencije, kao drugostepeni organ odlučuje po izjavljenim žalbama stranaka u drugostepenom postupku nakon prijema pisanog otpavka rješenja podnosilac pritužbe ima zakonsko pravo da u roku od 20 dana od prijema rješenja podnese tužbu Upravnom sudu Crne Gore koji će se u upravnom sporu baviti ocjenom zakonitosti osporenog rješenja Savjeta Agencije po službenoj dužnosti. Podnosilac pritužbe ukoliko bi bio nezadovoljan presudom Upravnog suda Crne Gore u roku od 60 dana može podnijeti zahtjev za vanredno preispitivanje sudske odluke Vrhovnom sudu Crne Gore koji po službenoj dužnosti bavi se ocjenom zakonitost presude Upravnog suda Crne Gore. Savjet Agencije na osnovu člana 27 Zakona o slobodnom pristupu informacijama kojim je definisano pravilo postupka ukazuje podnosiocu pritužbe da organ vlasti rješava o zahtjevu za pristup informaciji po pravilima opšteg upravnog postupka, bez sprovođenja usmene rasprave, ako ovim zakonom nije drukčije određeno te se odlučuje u skraćenom postupku. Podnosiocu pritužbe nije ni na koji način uskraćeno pravo kao podnosiocu žalbe te su odluke

po izjavljenim žalbama dostavljene strankama u postupku koje mogu biti dalje prispitivane u upravnom sporu.

Imajući u vidu navode pritužbe kao i dostavljeno izjašnjenje Zaštitnik je konkretan slučaj razmatrao prvenstveno kroz prizmu poštovanja principa dobre uprave, etičkog kodeksa državnih službenika i obaveze organa uprave da ostvari neposredan kontakt sa građanima, naročito onima koji pripadaju ranjivim grupama ili dolaze iz udaljenih mjesta.

Trajanje radnog vremena u sedmici, dnevni raspored radnog vremena i druga pitanja u vezi radnog vremena u organima državne uprave utvrđeni su članom 55 Uredbe o organizaciji i načinu rada držane uprave.<sup>1</sup> Radno vrijeme za rad sa strankama određuju organi državne uprave na način i pod uslovom da se poslovi u vezi ostvarivanja prava i obaveza stranaka obavljaju blagovremeno i efikasno.

Ograničenje rada sa strankama u državnim organima (najčešće u periodu od 10:00 do 13:00 ili slično) uobičajena je praksa regulisana njihovim unutrašnjim aktima. Iako radni dan traje 8 sati (radno vrijeme počinje u 7,00 časova, a završava se u 15,00 časova) direktni, odnosno neposredni rad sa građanima je kraći iz više praktičnih razloga. Službenici moraju imati vrijeme bez prekida kako bi obrađivali zahtjeve, pisali rješenja i unosili podatke koje su primili tokom rada sa strankama. Vrijeme prije i nakon rada sa strankama koristi se i za razmjenu pošte, arhiviranje i konsultacije unutar organa. Dio radnog vremena često je rezervisan za izlaske na teren, uviđaje ili sastanke. Fokusiranjem posjeta na određeni termin, organ pokušava da izbjegne stalne prekide u radu koji bi usporili donošenje konačnih odluka po zahtjevima građana.

Ukoliko je stranci potreban razgovor sa službenikom preporučljivo je da se prethodno informiše o terminima na zvaničnom sajtu konkretnog organa ili telefonom zavisno od lokacije. Većina organa uprave praktikuje zakazivanje termina putem telefona ili e-maila, čime se izbjegava ograničenje fiksnog termina od par sati.

Ako stranka želi usmene konsultacije, odnosno neposredni razgovor ili uvid u predmet kod konkretnog službenika, organ uprave ima pravo da je uputi na propisano vrijeme za rad sa strankama (npr. od 10 do 13h). Van tog termina, službenik nije u obavezi da primi stranku, osim u izuzetnim slučajevima. Dakle, ne postoji apsolutna obaveza da službenik primi stranku na razgovor u bilo kom trenutku. Obaveza organa je da postupa po zahtjevima stranaka u zakonskim rokovima. Izuzetno ako stranka dolazi iz drugog grada izvan sjedišta organa uprave ili je u pitanju lica sa invaliditetom i osoba starije životne dobi dobra upravna praksa nalaže da se prijem građana vrši i izvan vremena utvrđenog internim aktom organa uprave.

Iako institucije imaju pravo da unutrašnjim aktima urede radno vrijeme, ti akti ne smiju postati barijera za ostvarivanje prava građana. Odbijanje stranke koja je doputovala iz Pljevalja (udaljenost od blizu 200 km u jednom pravcu), samo zato što je pristupila u 13:30h umjesto do 13:00h, predstavlja manifestaciju rigidnog birokratizma. Ovakva praksa je u direktnoj suprotnosti sa načelom efikasnosti i ekonomičnosti, jer primorava stranku na ponovne troškove i iscrpljivanje, čime se narušava povjerenje u rad državnih organa.

<sup>1</sup> ("Službeni list Crne Gore", br. 098/23 od 31.10.2023, 102/23 od 17.11.2023, 113/23 od 15.12.2023, 071/24 od 23.07.2024, 072/24 od 26.07.2024, 090/24 od 20.09.2024, 093/24 od 27.09.2024, 093/24 od 27.09.2024, 104/24 od 31.10.2024, 117/24 od 06.12.2024, 039/25 od 16.04.2025, 097/25 od 30.08.2025)

Državni organi su, prema domaćim propisima, međunarodnim standardima dobre uprave i Etičkom kodeksu državnih službenika i namještenika<sup>2</sup>, dužni da pokažu poseban senzibilitet prema strankama koje dolaze iz udaljenih opština, gdje putovanje zahtijeva značajno vrijeme i resurse ili su starije dobi ili narušenog zdravlja, za koje svaki dolazak predstavlja fizički napor. U takvim slučajevima, striktno radno vrijeme za prijem stranke mora se tumačiti fleksibilno u korist stranke.

Podsjećamo da saglasno Uputstvu Agencije o prijemu stranaka<sup>3</sup> (stav II) prijem građana koji dolaze iz mjesta izvan sjedišta Agencije, a posebno lica sa invaliditetom i osobe starije životne dobi, vršiće zaposleni ovlašćeni za preduzimanje radnji iz odgovarajućih oblasti i izvan vremena utvrđenog ovim Uputstvom.

U vezi s tim Zaštitnik **ukazuje** Agenciji za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama da etičko postupanje nalaže da se službenik Agencije, u duhu javne službe, odazove i primi stranku ukoliko je ista već prisutna u prostorijama organa, a posebno ako su razlozi kašnjenja objektivne prirode (udaljenost, prevoz, starost).

Državna uprava postoji zbog građana, a ne obratno. Svako odstupanje od ovog principa vodi ka dehumanizaciji administracije i kršenju osnovnih ljudskih prava na pravni lijek i informaciju i narušava povjerenje u rad državnih organa.

ZAMJENICA ZAŠTITNIKA  
LJUDSKIH PRAVA I SLOBODA CRNE GORE  
Tatjana Radović Todorović

Dostavljeno:

-Podnosiocu pritužbe

-Agenciji za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama

-a/a

---

<sup>2</sup> ("Službeni list Crne Gore", br. 050/18 od 20.07.2018)

<sup>3</sup> Broj 02-125-3180-1/25 od 23.04.2025. godine