

ZENIČKO-DOBOJSKI KANTON  
MINISTARSTVO UNUTRAŠNJIH POSLOVA  
MINISTARSTVO UNUTARNJIH POSLOVA  
ZENICA

*Kabinet*

*Ured za pritužbe javnosti*

Broj: 08-02/3- 32-1-478 /19

ZENIČKO-DOBOJSKI KANTON  
**SKUPŠTINA KANTONA**

**PREDMET: IZVJEŠTAJ O RADU UREDA ZA PRITUŽBE JAVNOSTI  
ZA 2018.godinu**

05-01/31.01/18 24  
08-03/31.01.19 08  
04-01/31.01/18

ZEP - ZENIČKO-DOBOJSKI KANTON			
PRIMLJENO:		31-01-2019	
Org. jedinica	Priloga brojka	Rešenje broj	broj prituž.
01	34	1402	1

19

## **1. Osnov za izvještavanje Skupštine**

Osnov za izvještavanje Skupštine Zeničko-dobojskog kantona sadržan je u odredbi člana 3.tačka m). Uredbe o Uredu za pritužbe javnosti (Službene novine ZE-DO Kantona broj: 12/09, 11/10) koja glasi :

“pripremanje i slanje Kantonalnoj skupštini šestomjesečnih i godišnjih izvještaja putem Komisije Skupštine po pitanjima općenito vezanim za njegovu funkciju uključujući i pitanja koja zaslužuju pažnju Vlade, zbog svoje ozbiljnosti ili drugih posebnih okolnosti“

## **2. Uvod**

Uspostavom Ureda za pritužbe javnosti, njegove strukture kao i nezavisnosti u radu u odnosu na linije rukovođenja Ministarstva unutrašnjih poslova Zeničko-dobojskog kantona, omogućava Uredu da na efikasan i transparentan način spriječava svako eventualno prekoračenje ovlaštenja kao i neprofesionalno i nedolično ponašanje policijskih službenika. Obavještavanjem podnosioca žalbi o preduzetim radnjama i činjenicama koje su utvrđene u rasvjetljavanju navoda iz žalbi kao i prezentacijom zaključaka Ureda stvara se povjerenje kod građana i drugih podnosilaca žalbi, što je i bila intencija Zakonodavca u uspostavi Ureda za pritužbe javnosti.

## **3. Nadležnost ureda**

Odredbe člana 3. Uredbe o Uredu za pritužbe javnosti jasno definiše nadležnost i odgovornost Ureda za pritužbe javnosti, a ista glase :

- "praćenje svih žalbi dostavljenih Ministarstvu protiv službenika Ministarstva;
- nadgledanje istraga Odsjeka za unutarnju kontrolu;
- izdavanje naredbe za ponovnu istragu u slučaju gdje Ured nije zadovoljan istragom Odsjeka za unutarnju kontrolu;
- nadgledanje podnesaka izvještaja upućenih javnom tužiocu od strane Odsjeka za unutarnju kontrolu gdje je utvrđena krivična odgovornost;
- nadgledanje sistema neformalnog rješavanja žalbi građana kako bi se osiguralo da ne postoji vršenje pritisaka od strane rukovodioca na podnositelja žalbe;
- primanje izvještaja od sudova vezano za kaznene i druge navode o prekršajima gdje su službenici Ministarstva predmet istrage /ili postupka;
- nadgledanje kazni izrečenih od strane prvostepene i drugostupene komisije i njihovo sprovođenje da bi se osigurala legalnost i dosljednost;

- obavještanje podnositelja žalbe o rezultatu istrage u pismenoj formi u što kraćem roku;
- pokretanje zakonskog postupka protiv podnositelja žalbe u slučaju bilo kakve bezvrijedne, neutemeljene, lažne ili neosnovane žalbe;
- preporučuje disciplinski postupak protiv službenika Odsjeka za unutarnju kontrolu ili rukovoditelja zbog svjesnog zanemarivanja ili neodgovarajućeg vođenja istrage;
- osiguravanje nezavisnosti Odsjeka za unutarnju kontrolu. Ured treba konsultirati za bilo koji premještaj službenika Odsjeka za unutarnju kontrolu;
- Ured će pokrenuti mjere protiv bilo kojeg službenika Ministarstva koji zadržava, ometa ili prikriva informacije vezane za bilo koji pretpostavljeni disciplinski postupak;
- pripremanje i slanje Kantonalnoj skupštini šestomjesečnih i godišnjih izvještaja putem Komisije Skupštine po pitanjima općenito vezanim za njegovu funkciju uključujući i pitanja koja zaslužuju pažnju Vlade, zbog svoje ozbiljnosti ili drugih posebnih okolnosti".

#### ***4. Pregled održanih sjednica i rada Ureda***

Ured je u periodu 2018.godini, održao 21 sjednicu, na kojima je razmatrao predstavke/žalbe građana, pravnih lica, unutrašnje žalbe zaposlenika Ministarstva unutrašnjih poslova, anonimne predstavke policijskih službenika, anonimne predstavke građana, kao i zahtjeve koji nemaju karakter predstavki.

Ured je na svakoj sjednici redovno usvajao zapisnike sa predhodne sjednice, kao i redovne sedmične izvještaja organizacionih jedinica Ministarstva o pristiglim žalbama.

Ured je razmatrao prijedloge o postupanju Jedinice za profesionalne standarde po žalbama građana, te po potrebi nalagao da se izvrše dodatne provjere ili provede istraga i dostavi preliminarni izvještaj sa prijedlogom mjera.

Razmatrao je i prijedloge o postupanju Jedinice za profesionalne standarde po početnom izvještaju o žalbi rukovodnih radnika PU (PS), te nalagao provođenje internog postupka sa zahtjevom za dostavljanje konačnog izvještaja sa prijedlogom mjera.

Ured se redovno izjašnjavao o preliminarnim izvještajima (žalbe građana) i konačnim izvještajima (unutrašnje žalbe) sa prijedlogom mjera i iste prihvatao, davao saglasnost ili ne, u pojedinim slučajevima je tražena dopuna izvještaja ili dopuna istrage, a isto se dešavalo u izvještajnom periodu, a i rezultiralo promjenama krajnje ocjene u odnosu na prvobitno predloženu.

Ured je razmatrajući i rješavajući pojedine žalbe, prihvatajući preliminarne i konačne izvještaje sa prijedlogom mjera, sugerisao preduzimanje određenih radnji kako bi se otklonili razlozi za žalbe građana što je Uprava policije prihvatila i sprovodila u djelo.

Tako je Ured, razmatrajući i prihvatajući preliminarni izvještaj Jedinice za profesionalne standarde po žalbi građana sugerisao da je neophodno ubuduće preduzimati dodatne mjere prilikom sačinjavanja zapisnika o izvršenom uviđaju saobraćajne nezgode, sa upisivanjem svih propisanih podataka prilikom izrade skice lica mjesta i drugih podataka, a sve u cilju otklanjanja razloga za žalbe građana.

Slijedom preporuka i sugestija Ureda, Sektor uniformisane policije, Uprava policije je, instruktivnom depešom, definisao sve greške koje se javljaju pri dokumentovanju Zapisnika o izvršenom uviđaju saobraćajne nezgode, te naložio mjere i radnje koje treba poduzeti kako bi propusta u toj oblasti bilo što manje, a o preduzetom su obavijestili i Ured.

Davao je saglasnost na povlačenje žalbi od strane građana (neformalno razrješenje).

Na svojim sjednicama Ured je primao k znanju obavijesti Jedinice za profesionalne standarde:

- o pismenom obavještavanju građana o postupanju po neosnovanim žalbama,
- o održanom sastanku sa rukovodnim radnicima PS Centar, a prema zauzetom stavu Ureda,
- o izrečenim disciplinskim sankcijama prema policijskim službenicima od strane rukovodnih radnika,
- o uključivanju Sektora kriminalističke policije po žalbama građana, te o dostavljanju Izvještaja Kantonalnom tužilaštvu o počinjenom krivičnom djelu policijskog službenika.

Ured je pismeno obavještavao građane o postupanju po osnovanim žalbama.

Član ureda je prisustvovao radu Skupštinske komisije za nadzor rada policije koja je razmatrala i usvojila Izvještaj o radu Ureda za period I-VI 2018.godine, kao i sjednici Skupštine ZDK koja je isti izvještaj razmatrala i usvojila.

Ured je primio k znanju obavijest Skupštine ZDK da je usvojen Izvještaj o radu Ureda za period I-VI 2018.godine, sa odgovarajućim zaključcima.

## 5. Struktura žalbi po podnosiocima

U izvještajnom periodu ( 2018.godina) Ured je razmatrao **97 žalbi-predstavki, dopisa** (6 je preneseno iz 2017.godine) sa sljedećom strukturom po podnosiocima i sa uporednim podacima za 2016. i 2017.godinu: (tabela 1.)

R. br.	Podnosioci žalbi	2016.	2017.	2018.
1.	<b>Građani/pravna lica</b>	92 (76%)	90 (70%)	<b>73 (75%)</b>
2.	<b>Unutrašnje</b>	18 (15%)	32 (25%)	<b>19 (20%)</b>
3.	<b>Anonimne</b>	11 (9%)	6 (5%)	<b>5 (5%)</b>
4.	<b>Ukupno:</b>	<b>121 (100%)</b>	<b>128 (100%)</b>	<b>97 (100%)</b>

Tabela 1. Struktura žalbi po podnosiocima

U strukturi ukupno podnesenih žalbi u 2018.godini (97), 73 (75%) se odnosi na žalbe građana/pravnih lica, 19 (20%) na unutrašnje žlbe, 5 (5%) na anonimne.

*Tri žalbe su podnesena od strane pravnih, a sve ostale od fizičkih lica.*

*U 2018.godini je znatno smanjen broj podnesenih žalbi u odnosu na 2016.godinu, za 24 (20%), a u odnosu na 2017.godinu za 31 (24%).*

## 6. Ocjena žalbi podnesenih Uredu

Prilikom rješavanja podnesenih žalbi Ured je putem Jedinice za profesionalne standarde prikupljao činjenice i dokaze koji su neophodni za donošenje zakonite odluke, zaključka ili preporuke, te u rješavanju svih **97 podnesenih žalbi od strane građana/pravnih lica, unutrašnjih i anonimnih** odlučivao prihvatajući ili ne prijedloge i ocjene Jedinice za profesionalne standarde, kao:

- **osnovane** (utvrđene činjenice sadrže određene tvrdnje o nepropisnom ponašanju i osnovano se cijeni da takvo ponašanje nije prikladno i nije u skladu sa standardnim ponašanjem i propisima Ministarstva)
- **bez dovoljno dokaza** ( u istrazi je utvrđeno da ne postoji dovoljno činjenica na osnovu kojih bi se moglo potvrditi ili odbaciti ono što se stavlja na teret službeniku)
- **oslobađajuće** (činjenice ukazuju na to da su navodi i tvrdnje o ponašanju i radnjama službenika tačni , ali su bili zakoniti, opravdani i u skladu sa propisima)

- **neosnovane** (činjenice ukazuju da su tvrdnje o nepropisnom ponašanju službenika netačne i da radnje službenika ne predstavljaju nedopušteno ili nedolično ponašanje)

- **neformalno razrješenje** (ako je podnosilac žalbe nakon objašnjenja nadležnog rukovodnog službenika o opravdanosti preuzimanja službenih radnji službenika na koji se isti žalio, zadovoljan sa objašnjenjem, predmetna žalba neće biti procesuirana)

- U izvještaju se pojavljuju i ocjene Ured **ne postupa** po žalbi ( nije nadležan i dr.), **povučena** žalba i **dvojna** ocjena žalbe.

- Ured kao ni Ministarstvo ne postupaju po žalbama za koje nisu nadležni, a u praksi se dostavljaju istima.

- **Povučena** žalba se odnosi na samostalno povlačenje žalbe od strane podnosioca.

- **Dvojne ocjene** se odnose na žalbe koje su u jednom dijelu ocijenjene jednom ocjenom, a u drugom dijelu drugom ocjenom.

**U 2018.godini žalbe su riješene, uz uporedne podatke za 2016. i 2017.godinu (tabela 2.) na sljedeći način:**

R. br.	Ocjene žalbi	2016.	2017.	2018.
1.	Neosnovane	50	36	40 (42%)
2.	Bez dovoljno dokaza	8	19	6 (6%)
3.	Osnovane	19	26	18 (18,5%)
4.	Oslobađajuće	2	5	4 (4%)
5.	Ne postupa se	15	16	9 (9,5%)
6.	Neformalno razrješenje	1	2	7 (7%)
7.	Povučene žalbe	-	6	4 (4%)
8.	Dvojna ocjena	8	8	3 (3%)
9.	Rješavanje u toku	16	10	6 (6%)
10.	<b>Ukupno:</b>	121	128	97 (100%)

Tabela 2. Ocjene žalbi

U odnosu na ukupan broj žalbi (97), osnovanih je bilo 18 (18,5%), neosnovanih 40 (42%), bez dovoljno dokaza 6 (6%), sa dvojnomo ocjenom 3 (3%). Itd., prema tabeli 2.

### 6.1. Struktura riješenih žalbi prema podnosiocima

Riješene žalbe prema podnosiocima istih prikazane su u tabeli 3.:

<b>R. br.</b>	<b>Ocjene žalbi</b>	<b>Građani - pravna lica</b>	<b>Unutrašnje žalbe</b>	<b>Anonimne</b>
1.	<b>Neosnovane</b>	39	-	1
2.	<b>Bez dovoljno dokaza</b>	5	-	1
3.	<b>Osnovane</b>	4	13	1
4.	<b>Oslobađajuće</b>	3	1	-
5.	<b>Ne postupa se</b>	7	1	1
6.	<b>Neformalno razrješenje</b>	7	-	-
7.	<b>Povučene žalbe</b>	3	1	-
8.	<b>Dvojne ocjene (neosnovane oslobađajuće)</b>	3	-	-
9.	<b>Rješavanje u toku</b>	4	1	1
10.	<b>Ukupno</b>	75	17	5

Tabela 3. Pregled riješenih žalbi prema podnosiocima

**7. Po organizacionim jedinicama u 2018.godini podneseno je: (tabela 4.)**

<b>R. br.</b>	<b>Organizacione jedinice</b>	<b>2016.</b>	<b>2017.</b>	<b>2018.</b>
1.	Zenica	38	38	29 (30%)
2.	Zavidovići	21	15	14 (15%)
3.	Tešanj	7	4	8 (8%)
4.	Maglaj	8	20	14 (15%)
5.	Žepče	8	9	8 (8%)
6.	Visoko	6	9	6 (6%)
7.	Kakanj	7	17	4 (4%)
8.	Breza	4	2	4 (4%)
9.	Olovo	4	4	3 (3%)
10.	Sjedište-Zenica	9	5	2 (2%)
11.	Usora	5	1	1 (1%)
12.	Vareš	2	2	3 (3%)
13.	Doboj-Jug	2	2	1 (1%)
14.	<b>Ukupno:</b>	121	128	97(100%)

Tabela 4. Podnesene žalbe po organizacionim jedinicama

*U 2018.godini najviše najviše je žalbi podneseno u Zenici ( PU I -29 i MUP sjedište -2), Zavidovićima i Maglaju (po 14)), te u Tešnju i Žepču (po 8).*

*Najmanje žalbi je podneseno u Doboj Jugu i Usori (po 1).*



## **8. Najčešći razlozi žalbi u periodu I-VI 2018.godine**

Analizirajući žalbe u izvještajnom periodu Ured konstatuje da se iste odnose na:

### **a) Žalbe građana:**

- **rad službenika policije koji rade na kontroli saobraćaja:** prekomjerna upotreba sile prilikom kontrole u saobraćaju; nepostupanje po prijavi (neizlaženje na uviđaj); imputiranje krivice tokom uviđaja saobraćajne nezgode i neuzimanje izjave; prekoračenje ovlaštenja prilikom slanja vozila pravnog lica na vanredni tehnički pregled; pristrasnost i neefikasno postupanje policijskog službenika prilikom uviđaja saobraćajne nezgode, neprimjereno ponašanje i neprofesionalno sačinjavanje zapisnika sa uviđaja, sa puno propusta i nedostataka;

- **rad službenika policije koji rade na sprečavanju narušavanja JRM-a i drugim poslovima:** ugrožavanje ljudskih prava na privatnom posjedu, neprimjerena upotreba fizičke sile od strane policijskih službenika, nepreduzimanje radnji po prijavi i zahtjevu za zaštitu; neprofesionalno i nekorektno ponašanje prilikom postupanja po prijavi i fizičko maltretiranje i napad policijske patrole na oca žalitelja sa lišavanjem slobode i izdavanjem prekršajnog naloga; nepoštivanje kućnog reda od strane policijskog službenika u stambenoj zgradi i prijetnje djeci; nepreduzimanje radnji po prijavi krađe (na pijaci); neprofesionalno ponašanje prilikom preduzimanja službenih radnji kod prijave fizičkog napada; nepostupanje po prijavi i pogrešno utvrđeno činjenično stanje; prijetnje od strane policijskih službenika; nezadovoljstvo radom policijskih službenika po prijavi o telefonskom uznemiravanju; sjedenje u vozilu suprotno instruktivnim aktom Uprave policije; neprisustvovanje redovnoj smotri bez prethodnog pravedanja;

### **b) Unutrašnje žalbe:**

- gubljenje patrolnog naloga; izazivanje saobraćajne nezgode u službenom vozilu oduzimanjem prava prvenstva; upotreba vatrenog oružja; napuštanje službe prije kraja radnog vremena; neblagovremeno i neažurno postupanje što je za posljedicu imalo zastaru prekršajnog postupka; unošenje razdora i mržnje, neprimjereno ponašanje i zloupotrebe; prisustvo alkohola u organizmu za vrijeme službe; nedolazak u treću smjenu bez prethodnog pravedanja;

### **c) Anonimne žalbe:**

- na policijskog službenika koji objavljuje neprimjerene fotografije na FB profilu, te učestalo krši propise iz oblasti bezbjednosti saobraćaja; zloupotreba položaja sa posljedicom da kvari ugled u pripitom stanju; nezakonito i neprofesionalno ponašanje policijskog službenika.

### **9. Završna razmatranja i preporuke**

- 1.** Ured je u svom radu ostvario punu saradnju i redovnu komunikaciju sa Jedinicom za profesionalne standarde, a po potrebi i drugim organizacionim jedinicama Ministarstva.
- 2.** Ostvarena je i redovna, propisana komunikacija sa Komisijom Skupštine ZDK za nadzor rada policije koja je u 2018.godini usvojila izvještaj o radu Ureda za period I-VI 2018.godine, a isti je usvojen i od strane Skupštine ZDK.
- 3.** O radu Ureda u 2018.godini javnost je upoznata u okviru izvještavanja sa rada Skupštine ZDK na kojoj je isti razmatran i usvojen i intervju predsjedavajuće Ureda objavljenog u "Našoj riječi" u aprilu 2018.godine.
- 4.** U 2018.godini podneseno je ukupno 97 žalbi što je smanjenje u odnosu na 2016.godinu za 24(20%), a u odnosu na 2017.godinu za 31(24%). Dakle, evidentano je značajno smanjenje broja podnesenih žalbi u odnosu na 2016. i 2017.godinu.
- 5.** U izvještajnom periodu u strukturi podnesenih žalbi najveći broj se odnosi na žalbe građana/pravnih lica (75%), na unutrašnje žalbe (20%) dok na anonimne (5%).
- 6.** Od ukupnog broja podnesenih žalbi građana na rad policije cca 1/3 se odnosi na rad policijskih službenika koji su raspoređeni na poslove kontrole saobraćaja, a cca 2/3 na rad policijskih službenika koji su raspoređeni na poslove sprečavanje narušavanja JRM-a i drugim poslovima policije.
- 7.** U strukturi ukupno podnesenih žalbi (97), osnovanih je bilo 18(18%), neosnovanih 40(42%), sa dvojnomo ocjenom 3 (3%) , bez dovoljno dokaza 6(6%), rješavanje u toku kod 6 žalbi (6%), dok se nije postupalo kod 9 žalbi (9,5%).
- 8.** U izvještajnom periodu najviše žalbi je podneseno u Zenici (PU I i Sjedište - 31 ), Zavidovićima i Maglaju (po 14), Žepču i Tešnju (po 8), dok je najmanje bilo u Doboj Jugu i Usori (po 1).
- 9.** I dalje su aktuelni zahtjevi i preporuke Ureda koji se odnose na neadekvatno i neblagovremeno uručivanje, odnosno neuručivanje prekršajnih naloga, što za posljedicu ima plaćanje punog iznosa kazne, a što je predmet žalbi jednog dijela građana kao i preporuka da se u skladu sa novousvojenim Zakonom o unutrašnjim poslovima Zeničko-dobojskog kantona, hitno donese nova Instrukcija o radu Odsjeka unutrašnje kontrole i Ureda za pritužbe javnosti i Poslovník o radu Ureda.

10. Analizirajući razloge i povode za dostavljanje žalbi građana/pravnih lica, kao i unutrašnjih i anonimnih žalbi mišljene i stav Ureda je da se većina razloga za žalbu može otkloniti preventivnim edukativnim radom sa policijskim službenicima za što su Ministarstvo i Uprava policije, otvaranjem Centra za obuku policijskih službenika i postojećim stručnim kadrovima stvorili sve potrebne uslove i pretpostavke.

**DOSTAVLJENO:**

1x Naslovu

1x Ministru MUP-a

1x Ured za pritužbe javnosti



**PREDSJEDAVAJUĆA UREDA**

\_\_\_\_\_  
Vukica-Marjanović Suljić, dipl.pravnik